

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Onkologisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	310
Afdelingens svarprocent:	78%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

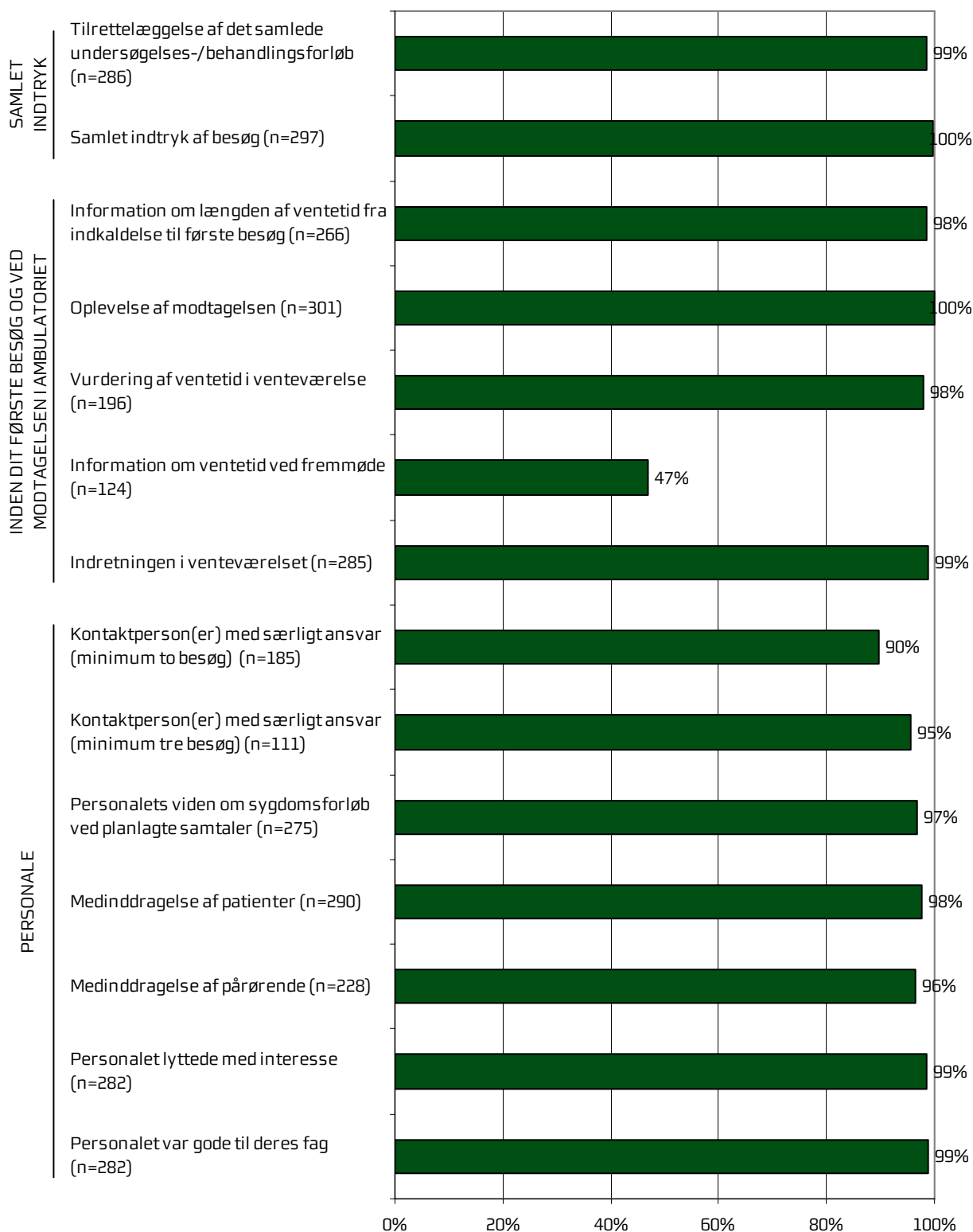
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

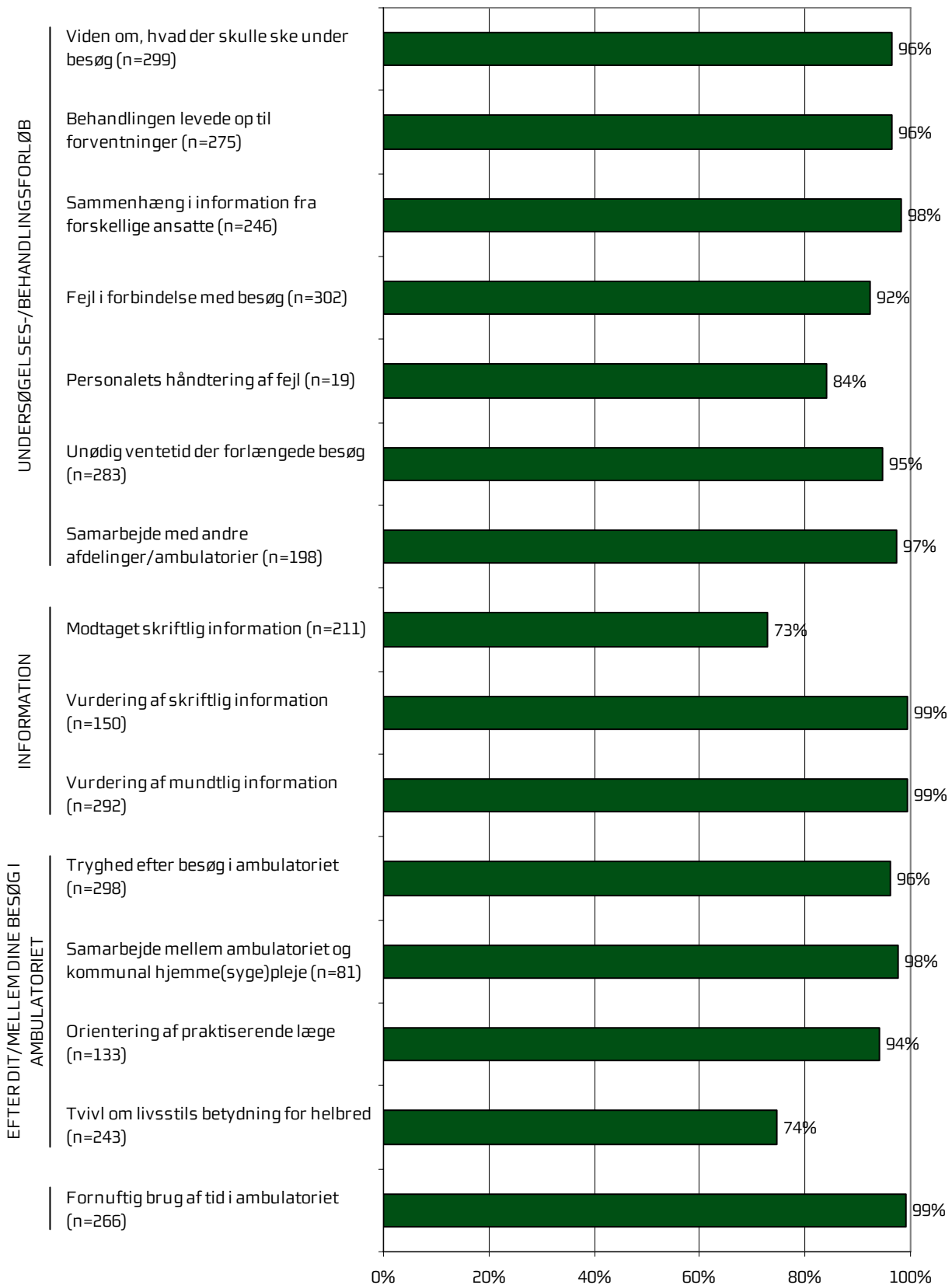
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Onkologisk Afdeling

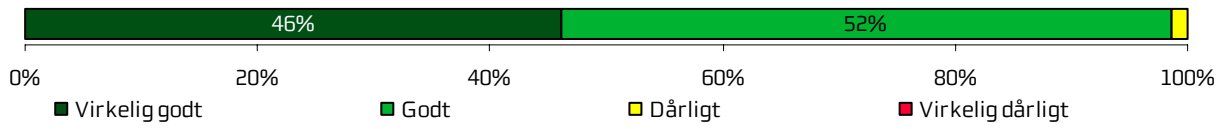
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

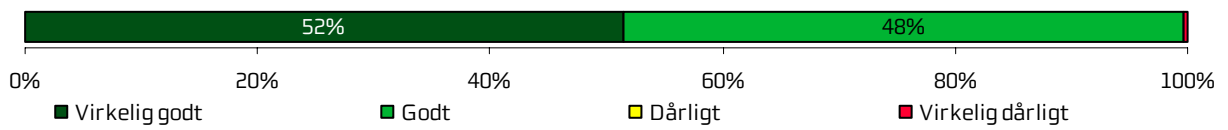
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=286)



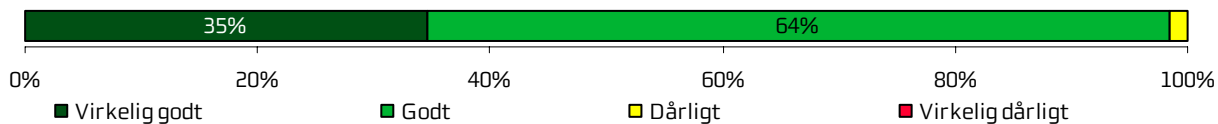
Samlet indtryk af besøg (n=297)



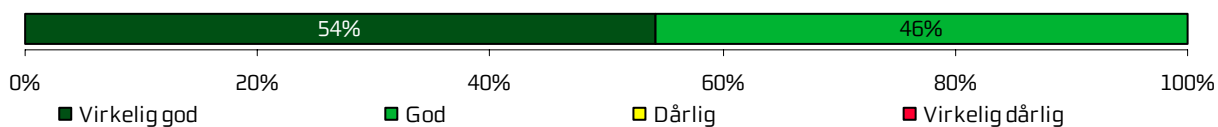
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	99 %	99 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	99 %	99 %	95 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

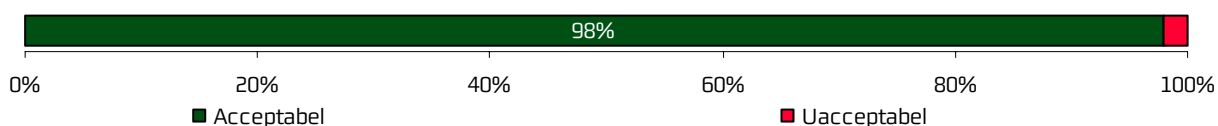
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=266)



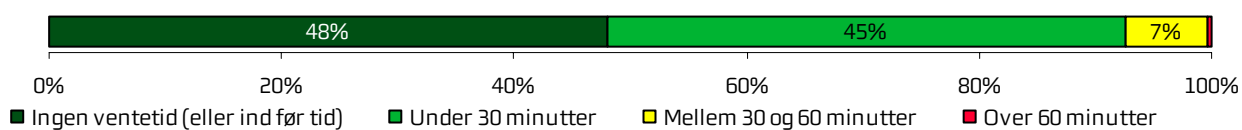
Oplevelse af modtagelsen (n=301)



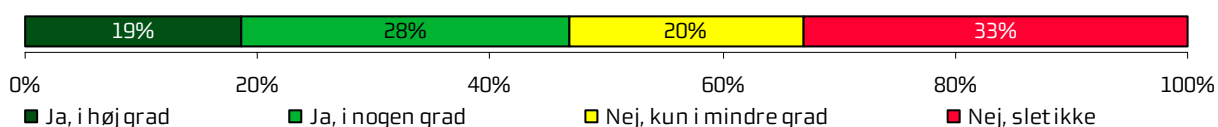
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=196)



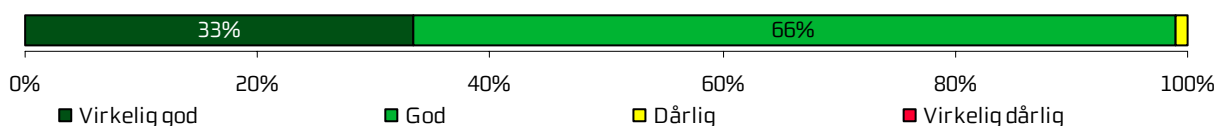
Længde af ventetid i venteværelse (n=296)



Information om ventetid ved fremmøde (n=124)



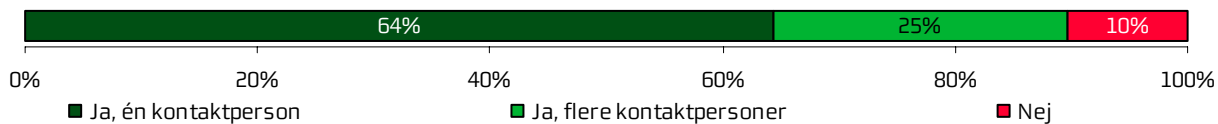
Indretningen i venteværelset (n=285)



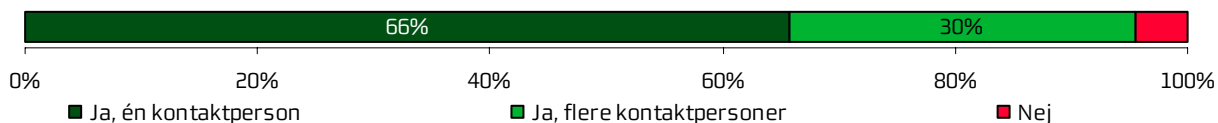
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		98 %	-	98 %	94 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	99 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		98 %	-	98 %	89 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		47 %	40 %	61 % *	35 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		99 %	92 %	94 %	79 %	89 %

Personale

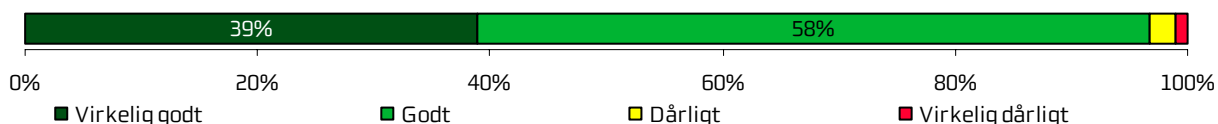
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=185)



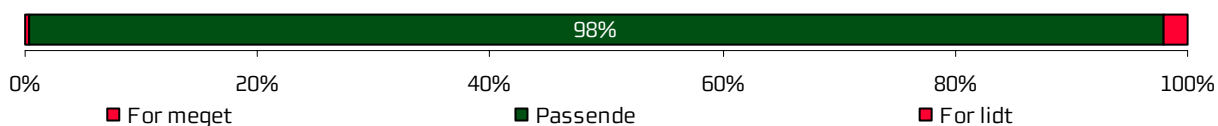
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=111)



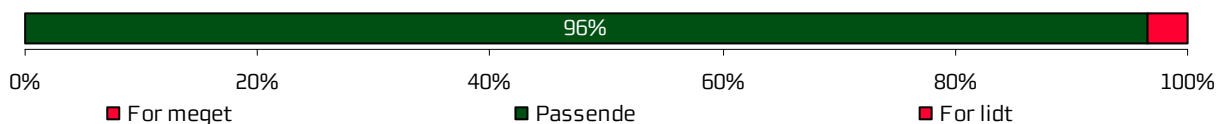
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=275)



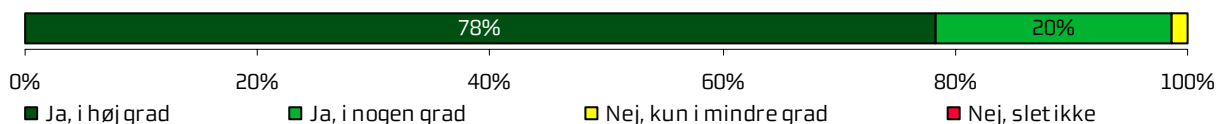
Medinddragelse af patienter (n=290)



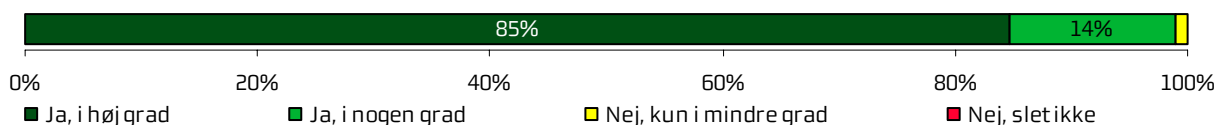
Medinddragelse af pårørende (n=228)



Personalet lyttede med interesse (n=282)



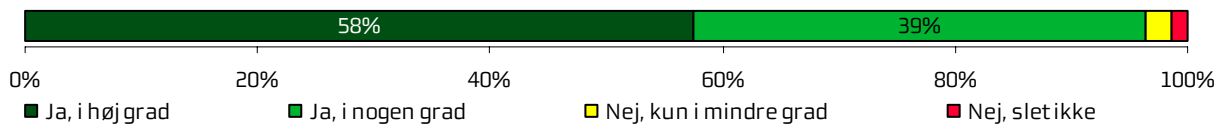
Personalet var gode til deres fag (n=282)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		90 %	90 %	93 %	70 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		95 %	-	94 %	72 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	98 %	98 %	92 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		98 %	98 %	98 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	92 %	96 %	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	98 %	99 %	95 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	100 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

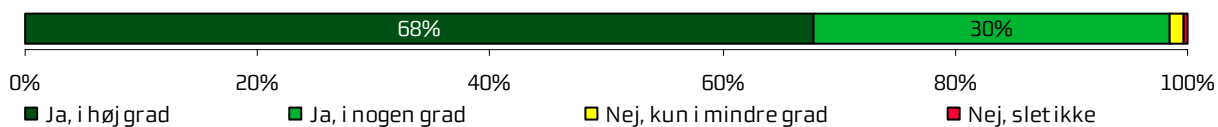
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=299)



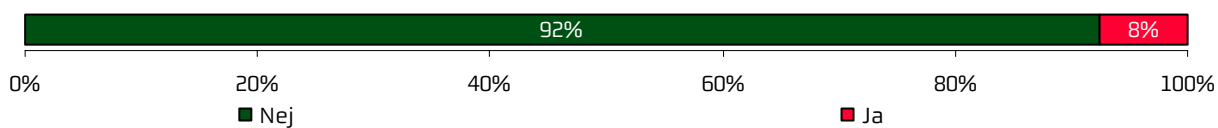
Behandlingen levede op til forventninger (n=275)



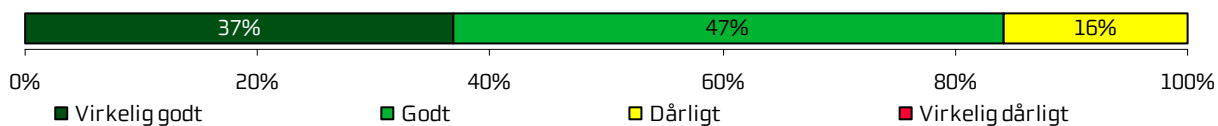
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=246)



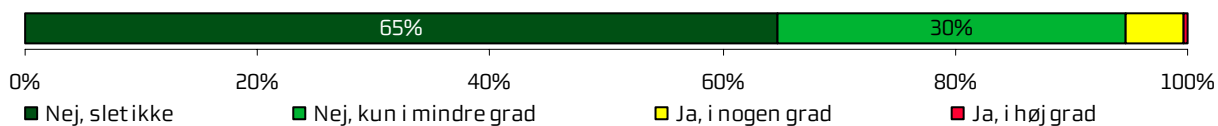
Fejl i forbindelse med besøg (n=302)



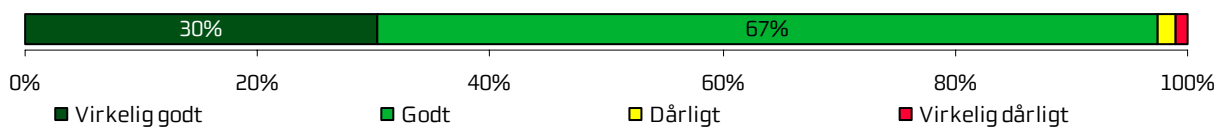
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=283)



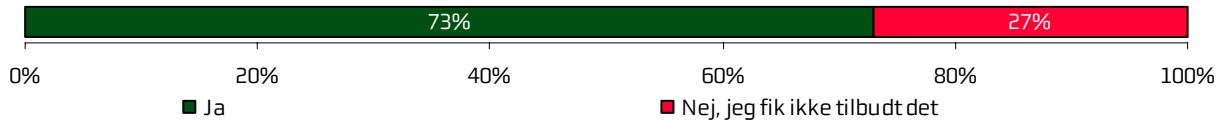
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=198)



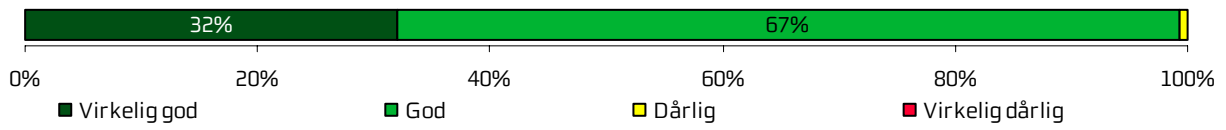
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	94 %	93 %	81 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		96 %	98 %	97 %	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		98 %	97 %	98 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	99 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		84 %	-	83 %	53 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		95 %	92 %	98 % *	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		97 %	97 %	98 %	90 %	94 %

Information

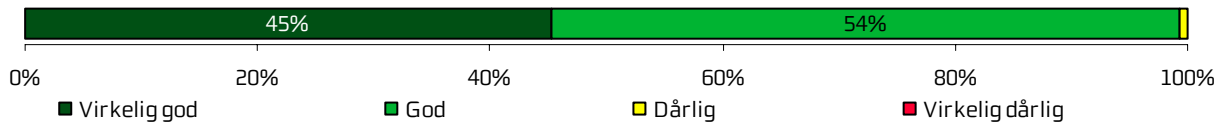
Modtaget skriftlig information (n=211)



Vurdering af skriftlig information (n=150)



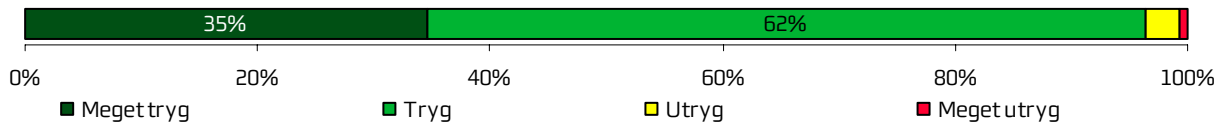
Vurdering af mundtlig information (n=292)



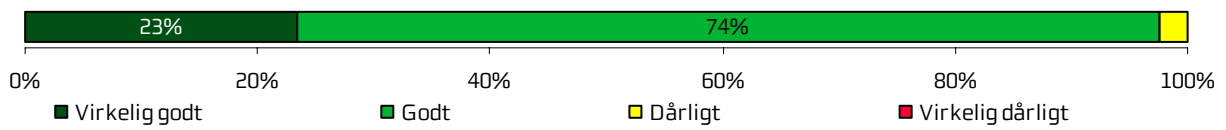
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		73 %	-	83 % *	65 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	99 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	99 %	98 %	95 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

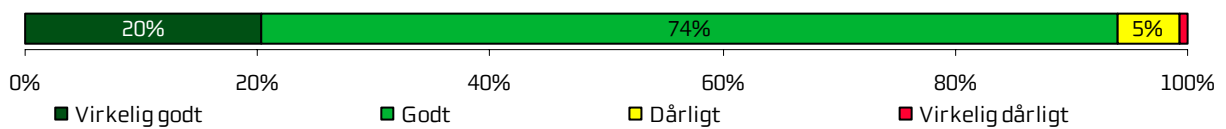
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=298)



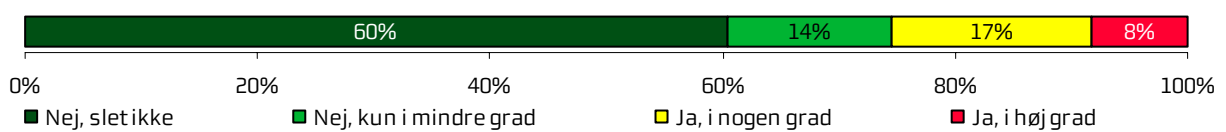
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=81)



Orientering af praktiserende læge (n=133)



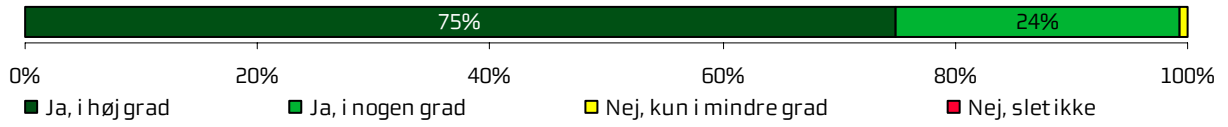
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=243)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	97 %	97 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		98 %	96 %	99 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		94 %	88 %	95 %	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	83 % *	86 % *	68 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=266)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	99 %	99 %	95 %	97 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

**Spørgeskema om besøg på
<<Ambulatorium>>
på <<Sygehus>>**

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbet.: >>lbm<<

INFORMATION

25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 27	Gå til spørgsmål 27	
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
37. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelt. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka to uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 78 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	78%	100%
Køn		
Mand	14%	15%
Kvinde	85%	85%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	2%	3%
40-59 år	33%	34%
60-79 år	60%	57%
80- år	6%	7%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ²
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Acceptabel ", "Uacceptabel"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Ja ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	310		100%	
Køn				
Mand	43		14%	
Kvinde	267		86%	
Aldersgruppe				
0-19 år	0		0%	
20-39 år	5		2%	
40-59 år	102		33%	
60-79 år	185		60%	
80- år	18		6%	
Skema udfyldt af				
Patienten	277		95%	
Pårørende	16		5%	
Modersmål				
Dansk	295		98%	
Ikke dansk	7		2%	
Diagnose				
DC509	125		40%	
Øvrige	185		60%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	52	1	0	286	15
Køn						
Mand	48	53	0	0	40	3
Kvinde	46	52	2	0	246	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	48	51	1	0	97	2
60-79 år	44	54	2	0	169	11
80- år	47	53	0	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	46	52	2	0	261	14
Pårørende	43	57	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	46	53	1	0	276	15
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
Diagnose						
DC509	50	48	2	0	119	4
Øvrige	43	56	1	0	167	11

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	48	0	0	297
Køn					
Mand	64	36	0	0	42
Kvinde	49	50	0	0	255
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	60	40	0	0	5
40-59 år	56	44	0	0	97
60-79 år	49	50	0	1	179
80- år	50	50	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	51	49	0	0	271
Pårørende	60	40	0	0	15
Modersmål					
Dansk	50	49	0	0	287
Ikke dansk	86	14	0	0	7
Diagnose					
DC509	53	48	0	0	120
Øvrige	51	49	0	1	177

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	64	2	0	266	30
Køn						
Mand	42	58	0	0	38	5
Kvinde	33	65	2	0	228	25
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	37	62	1	0	86	10
60-79 år	34	64	2	0	159	19
80- år	29	71	0	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	64	2	0	240	27
Pårørende	43	57	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	34	64	2	0	255	29
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
Diagnose						
DC509	37	63	0	0	109	10
Øvrige	33	64	3	0	157	20

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	46	0	0	301
Køn					
Mand	60	40	0	0	43
Kvinde	53	47	0	0	258
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	60	40	0	0	5
40-59 år	58	42	0	0	99
60-79 år	52	48	0	0	180
80- år	59	41	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	54	46	0	0	274
Pårørende	73	27	0	0	15
Modersmål					
Dansk	54	46	0	0	290
Ikke dansk	71	29	0	0	7
Diagnose					
DC509	57	43	0	0	122
Øvrige	53	47	0	0	179

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	98	2	196	100
Køn				
Mand	96	4	26	17
Kvinde	98	2	170	83
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	4	1
40-59 år	100	0	70	29
60-79 år	97	3	111	65
80- år	91	9	11	5
Skema udfyldt af				
Patienten	98	2	176	94
Pårørende	100	0	13	2
Modersmål				
Dansk	98	2	189	97
Ikke dansk	100	0	6	1
Diagnose				
DC509	100	0	83	38
Øvrige	96	4	113	62

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	45	7	0	296	0
Køn						
Mand	49	44	7	0	43	0
Kvinde	48	45	7	0	253	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	20	80	0	0	5	0
40-59 år	51	44	5	0	99	0
60-79 år	47	45	7	1	176	0
80- år	56	25	19	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	44	7	0	270	0
Pårørende	33	60	7	0	15	0
Modersmål						
Dansk	48	44	7	0	286	0
Ikke dansk	29	71	0	0	7	0
Diagnose						
DC509	50	42	7	1	121	0
Øvrige	46	46	7	0	175	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	28	20	33	124	29
Køn						
Mand	35	18	29	18	17	5
Kvinde	16	30	19	36	107	24
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	13	29	18	39	38	11
60-79 år	22	30	18	29	76	17
80- år	0	17	50	33	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	17	28	22	33	110	28
Pårørende	30	30	10	30	10	0
Modersmål						
Dansk	17	30	20	33	118	29
Ikke dansk	60	0	20	20	5	0
Diagnose						
DC509	13	25	23	40	48	11
Øvrige	22	30	18	29	76	18

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	66	1	0	285	10
Køn						
Mand	41	56	2	0	41	1
Kvinde	32	67	1	0	244	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	28	70	2	0	96	0
60-79 år	36	64	1	0	170	7
80- år	40	60	0	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	33	66	1	0	262	8
Pårørende	46	54	0	0	13	2
Modersmål						
Dansk	33	66	1	0	275	10
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
Diagnose						
DC509	34	66	1	0	116	5
Øvrige	33	66	1	0	169	5

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	64	25	10	185
Køn				
Mand	73	20	7	30
Kvinde	63	26	11	155
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	62	29	10	63
60-79 år	64	24	12	108
80- år	90	10	0	10
Skema udfyldt af				
Patienten	64	26	10	169
Pårørende	78	0	22	9
Modersmål				
Dansk	64	25	11	179
Ikke dansk	-	-	-	3
Diagnose				
DC509	64	23	13	69
Øvrige	65	27	9	116

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	66	30	5	111
Køn				
Mand	72	28	0	18
Kvinde	65	30	5	93
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	63	27	10	41
60-79 år	68	31	2	62
80- år	83	17	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	66	29	5	102
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	66	30	5	105
Ikke dansk	-	-	-	3
Diagnose				
DC509	68	24	8	38
Øvrige	64	33	3	73

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	58	2	1	275	23
Køn						
Mand	43	52	2	2	42	1
Kvinde	38	59	2	1	233	22
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	60	0	0	5	0
40-59 år	43	57	0	0	90	8
60-79 år	37	58	3	2	165	13
80- år	33	60	7	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	38	59	1	1	251	21
Pårørende	54	38	8	0	13	2
Modersmål						
Dansk	38	59	2	1	266	22
Ikke dansk	67	33	0	0	6	1
Diagnose						
DC509	36	61	2	1	116	7
Øvrige	41	55	3	1	159	16

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	98	2	290
Køn				
Mand	0	98	2	42
Kvinde	0	98	2	248
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	100	0	5
40-59 år	0	99	1	96
60-79 år	1	97	2	172
80- år	0	94	6	17
Skema udfyldt af				
Patienten	0	97	2	265
Pårørende	0	100	0	15
Modersmål				
Dansk	0	98	2	281
Ikke dansk	0	100	0	6
Diagnose				
DC509	1	98	1	122
Øvrige	0	97	3	168

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	96	4	228	68
Køn					
Mand	0	95	5	37	6
Kvinde	0	97	3	191	62
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	5	0
40-59 år	0	96	4	77	22
60-79 år	0	97	3	133	43
80- år	0	92	8	13	3
Skema udfyldt af					
Patienten	0	96	4	206	65
Pårørende	0	100	0	13	2
Modersmål					
Dansk	0	96	4	221	65
Ikke dansk	0	100	0	5	2
Diagnose					
DC509	0	98	2	92	29
Øvrige	0	96	4	136	39

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	20	1	0	282	18
Køn						
Mand	76	20	5	0	41	2
Kvinde	79	20	1	0	241	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	84	16	0	0	96	3
60-79 år	76	22	2	0	167	12
80- år	60	40	0	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	79	19	2	0	257	17
Pårørende	64	36	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	78	20	1	0	273	17
Ikke dansk	67	33	0	0	6	1
Diagnose						
DC509	79	21	1	0	117	6
Øvrige	78	20	2	0	165	12

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	85	14	1	0	282	15
Køn						
Mand	85	15	0	0	41	1
Kvinde	85	14	1	0	241	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	80	20	0	0	5	0
40-59 år	85	15	0	0	96	3
60-79 år	87	12	2	0	165	11
80- år	63	38	0	0	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	85	14	1	0	258	14
Pårørende	85	15	0	0	13	1
Modersmål						
Dansk	84	15	1	0	273	14
Ikke dansk	100	0	0	0	6	1
Diagnose						
DC509	84	16	0	0	117	5
Øvrige	85	13	2	0	165	10

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	39	2	1	299	3
Køn						
Mand	60	36	0	5	42	1
Kvinde	57	39	3	1	257	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	65	33	2	0	100	0
60-79 år	55	41	2	2	177	3
80- år	41	47	6	6	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	38	2	1	273	3
Pårørende	33	47	13	7	15	0
Modersmål						
Dansk	57	39	2	1	289	3
Ikke dansk	71	14	14	0	7	0
Diagnose						
DC509	55	43	2	1	122	1
Øvrige	59	36	3	2	177	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	24	3	1	275	22
Køn						
Mand	59	37	5	0	41	2
Kvinde	75	21	2	1	234	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	20	80	0	0	5	0
40-59 år	72	23	4	1	92	6
60-79 år	77	20	2	1	164	14
80- år	50	50	0	0	14	2
Skema udfyldt af						
Patienten	74	22	3	1	250	22
Pårørende	60	40	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	73	23	3	1	266	22
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Diagnose						
DC509	75	22	3	1	119	2
Øvrige	71	25	3	1	156	20

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	30	1	0	246	45
Køn						
Mand	66	34	0	0	35	8
Kvinde	68	30	1	0	211	37
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	60	38	1	0	86	12
60-79 år	73	25	1	1	143	31
80- år	62	31	8	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	68	31	1	0	225	40
Pårørende	70	30	0	0	10	5
Modersmål						
Dansk	67	31	1	0	237	44
Ikke dansk	83	17	0	0	6	1
Diagnose						
DC509	65	35	0	0	104	13
Øvrige	70	27	2	1	142	32

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	302
Køn			
Mand	93	7	43
Kvinde	92	8	259
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	80	20	5
40-59 år	90	10	100
60-79 år	94	6	180
80- år	88	12	17
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	276
Pårørende	93	7	15
Modersmål			
Dansk	92	8	292
Ikke dansk	100	0	7
Diagnose			
DC509	92	8	123
Øvrige	93	7	179

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	47	16	0	19	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	39	44	17	0	18	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	40	60	0	0	10	0
60-79 år	43	29	29	0	7	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	40	13	0	15	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	37	47	16	0	19	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DC509	33	44	22	0	9	1
Øvrige	40	50	10	0	10	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	30	5	0	283	14
Køn						
Mand	61	37	2	0	41	2
Kvinde	65	29	5	0	242	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	63	31	6	0	95	4
60-79 år	67	29	4	1	168	8
80- år	53	40	7	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	64	31	5	0	259	13
Pårørende	69	23	8	0	13	1
Modersmål						
Dansk	65	30	5	0	274	13
Ikke dansk	33	50	17	0	6	1
Diagnose						
DC509	68	25	7	0	118	3
Øvrige	62	33	4	1	165	11

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	67	2	1	198	50
Køn						
Mand	31	62	0	7	29	5
Kvinde	30	68	2	0	169	45
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	31	69	0	0	70	11
60-79 år	31	65	2	2	113	34
80- år	27	64	9	0	11	4
Skema udfyldt af						
Patienten	30	68	1	1	178	49
Pårørende	36	64	0	0	11	1
Modersmål						
Dansk	29	68	2	1	189	50
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
Diagnose						
DC509	26	74	0	0	89	18
Øvrige	34	61	3	2	109	32

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	73	27	211	85
Køn				
Mand	82	18	28	14
Kvinde	72	28	183	71
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	4	1
40-59 år	80	20	75	24
60-79 år	69	31	121	55
80- år	82	18	11	5
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	190	80
Pårørende	92	8	12	3
Modersmål				
Dansk	73	27	204	82
Ikke dansk	80	20	5	2
Diagnose				
DC509	76	24	87	33
Øvrige	71	29	124	52

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	67	1	0	150	2
Køn						
Mand	41	59	0	0	22	0
Kvinde	30	69	1	0	128	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	34	64	2	0	59	1
60-79 år	31	69	0	0	80	1
80- år	33	67	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	67	1	0	133	2
Pårørende	27	73	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	31	68	1	0	145	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose						
DC509	30	70	0	0	66	0
Øvrige	33	65	1	0	84	2

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	54	1	0	292
Køn					
Mand	53	45	3	0	40
Kvinde	44	56	0	0	252
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	80	20	0	0	5
40-59 år	49	51	0	0	97
60-79 år	42	57	1	0	173
80- år	41	59	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	47	53	1	0	266
Pårørende	27	73	0	0	15
Modersmål					
Dansk	45	54	1	0	282
Ikke dansk	29	71	0	0	7
Diagnose					
DC509	46	54	0	0	121
Øvrige	44	54	1	0	171

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	62	3	1	298
Køn					
Mand	44	53	2	0	43
Kvinde	33	63	3	1	255
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	60	20	20	0	5
40-59 år	34	63	3	0	98
60-79 år	34	63	2	1	179
80- år	38	50	13	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	34	62	3	1	272
Pårørende	33	67	0	0	15
Modersmål					
Dansk	34	63	3	0	288
Ikke dansk	43	43	0	14	7
Diagnose					
DC509	35	62	3	0	121
Øvrige	34	62	3	1	177

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	23	74	2	0	81	11	203
Køn							
Mand	22	78	0	0	9	3	29
Kvinde	24	74	3	0	72	8	174
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	4
40-59 år	19	81	0	0	27	3	70
60-79 år	23	77	0	0	44	5	124
80- år	33	44	22	0	9	3	5
Skema udfyldt af							
Patienten	23	77	0	0	71	11	187
Pårørende	33	50	17	0	6	0	9
Modersmål							
Dansk	21	76	3	0	76	11	198
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	3
Diagnose							
DC509	13	87	0	0	38	4	78
Øvrige	33	63	5	0	43	7	125

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	74	5	1	133	163
Køn						
Mand	26	58	11	5	19	24
Kvinde	19	76	4	0	114	139
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	27	71	2	0	45	52
60-79 år	20	72	8	0	75	102
80- år	0	90	0	10	10	7
Skema udfyldt af						
Patienten	21	73	6	0	119	151
Pårørende	29	57	0	14	7	8
Modersmål						
Dansk	20	74	5	1	128	158
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
Diagnose						
DC509	17	79	3	0	58	64
Øvrige	23	69	7	1	75	99

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	14	17	8	243	49
Køn						
Mand	56	15	21	9	34	9
Kvinde	61	14	17	8	209	40
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	64	18	11	6	87	10
60-79 år	58	12	20	10	143	32
80- år	67	11	22	0	9	6
Skema udfyldt af						
Patienten	62	14	16	8	222	45
Pårørende	45	9	27	18	11	3
Modersmål						
Dansk	62	14	17	8	234	48
Ikke dansk	17	17	33	33	6	1
Diagnose						
DC509	61	15	15	9	105	13
Øvrige	60	13	19	8	138	36

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	24	1	0	266	29
Køn						
Mand	83	18	0	0	40	2
Kvinde	73	26	1	0	226	27
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	73	26	1	0	92	5
60-79 år	76	23	1	0	155	21
80- år	79	21	0	0	14	3
Skema udfyldt af						
Patienten	75	24	1	0	241	28
Pårørende	79	21	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	76	23	1	0	257	28
Ikke dansk	33	67	0	0	6	1
Diagnose						
DC509	71	29	0	0	111	11
Øvrige	77	21	1	0	155	18

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.















Onkologisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

















ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
1	Jeg synes, ambulatoriet skal gøre mere ud af at fortælle om de mange muligheder Kræftens Bekæmpelse kan tilbyde. Ambulatoriet burde have underrettet mig om, at jeg skulle kontakte SOS, når de tilmed vidste, jeg skulle ud at rejse.	Virkelig godt
2	Følte ikke, at lægen undersøgte mig grundigt nok. Undersøgelsen gik meget hurtigt.	Godt
3	God kontakt til sygeplejerske. Hyggelig omgangstone. Smil på læben. Virkede meget afdramatiserende. God personlig "forplejning" til trods for travlhed.	Virkelig godt
5	Kan ikke klage over noget eller nogen. Eneste, jeg ikke brød mig om, var venteværelset i stråleenheden i Herning. Jeg følte, det var en banegård. Man sidder næsten på række. Alle går forbi en, da det jo bare er en gang. Der er ingen steder, man kan være lidt privat (tænker på de gange, jeg har været rigtig ked pga. min sygdom. Der er ingen steder, man ligesom kan "gemme" sig i et hjørne).	Godt
6	Jeg er meget taknemmelig for, at der aldrig er ventetid eller negativ holdning, når man indimellem bliver bekymret over et eller andet. Alle virker venlige og professionelle i deres arbejde. Jeg er glad for at være knyttet til Herning.	Virkelig godt
7	Jeg synes, at det er dejligt, at det er den samme sygeplejerske der behandler én hver gang. Man får et fortroligt forhold til hende, og kan snakke om alt.	Virkelig godt
8	Det var rigtig godt, at der faktisk ingen ventetid var, før man skulle ind til hver behandling. Pjecen angående behandlingsforløb og sårheling er ikke god nok i forhold til beskrivelse af sårheling. Tiden for sårhelingsprocessen, som beskrevet, lever ikke op til virkeligheden. Jeg har desuden været lidt usikker mht. behandling af sår.	Intet svar
9	Vi har fået en virkelig god behandling på afdelingen, og vi følte os virkelig velkommen deroppe. Det er bare træls, kemoen ikke havde den ønskede virkning, men det kan de jo ikke gøre for.	Virkelig godt
13	Jeg kunne godt ønske mig, at det var den samme læge, man blev undersøgt af, men det er en ny hver gang.	Dårligt
15	Man føler sig mødt som menneske og ikke blot som "kræftpatient".	Virkelig godt
16	R rigtig godt med faste kontaktpersoner (læge og sygeplejerske), det gav større tryghed. R rigtig gode til at lytte/berolige/give tryghed. Jeg følte virkelig, at blive alvorligt taget sig af. Der blev handlet på symptomer og bekymringer, lige hvad jeg havde brug for. Der er altid en god stemning - uanset om situationen er god eller dårlig :)	Virkelig godt
18	Lidt bedre stole, ikke så mange fyrfadsllys, når man har ilt med.	Godt
19	Inddragelse af alternativ behandling, f.eks. akupunktur og kostvejledning, kunne være yderst relevant. Det er vigtigt, at man, som patient, oplever selv at kunne gøre noget. Jeg har haft stor glæde	Virkelig godt

Bilag 5

at både AKUPUNKTUR og KOSTOMLÆGNING. Desuden har jeg dyrket MOTION under hele forløbet.

















- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 21 | Jeg føler mig altid godt tilpas på stedet og har ALDRIG været ked af at komme der. De forstår at formidle en dårlig besked med stor empati, så man bagefter fokuserer på det gode. | Virkelig godt |
|  | 22 | Tilfreds med ambulatoriet. Men meget utilfreds med den første undersøgelse hos praktiserende læge []. Han mente, jeg var hysterisk (pegede på mit hoved), da jeg vidste, hvad der var galt og var nervøs. Det tog alt for lang tid fra første undersøgelse hos praktiserende læge til [undersøgelse et andet sted]. Biopsi mislykkedes og ultralydsscanning blev glemt. Ellers har jeg kun positive ting at sige om alle de personer jeg har talt med. Undrer mig over ikke at have hørt mere fra den kæmpe undersøgelse fra bl.a. NN et tredje sted. | Dårligt |
|  | 23 | Alle på ambulatoriet gør deres arbejde godt. Jeg følte mig tryk, det har jeg været fra første gang jeg kom på afdelingen. Lige nu holder jeg pause fra KEMO og det er fantastisk dejligt. | Virkelig godt |
|  | 27 | Det jeg mangler er måske, at man kunne få blodtryk og lignende undersøgt eller målt ved de kontrol, man kommer til. | Godt |
|  | 28 | Efter en scanning måtte jeg vente lang tid - og fik først besked i forbindelse med kemobehandling, at det var fint. 14 dage senere sagde lægen, at der var lidt, de ville give mig en ekstra scanning i [anden by]. Det var en grim besked, efter jeg havde regnet med, alt var i orden. Nu afventer jeg resultatet, der er gået fire dage og fem skulle være grænsen. | Virkelig godt |
|  | 29 | Jeg synes, personalet arbejdede perfekt. De vidste, hvad de havde med at gøre. Der var ALDRIG problemer eller ventetid. TAK. | Virkelig godt |
|  | 31 | Et minus, man sidder to sammen og får [behandling]. Det er lidt træls. Det er ikke sikkert, man har lyst til at snakke med en fremmed person. Måske vil man også tale uforstyrret med sin sygeplejerske. | Virkelig godt |
|  | 32 | I hele mit sygdomsforløb har alt fungeret perfekt. | Virkelig godt |
|  | 33 | Jeg synes, de har været meget uenige om, om jeg skulle have kemo tabletter eller ej, og om der var hul på svulsten? Først skulle jeg have kemo, så skulle jeg ikke, fik så et brev, hvor der stod, jeg skulle til kontrolbesøg om fem år. Det er da lang tid, når man har været uenig om behandlingen. | Godt |
|  | 35 | Selvom det oftest er dårligt nyt man får, må der godt være/nævnes positive eksempler. Hvis alt er dårligt/negativt, går man hjem med en dårlig fornemmelse i stedet for at holde kampånden. | Virkelig godt |
|  | 36 | Jeg synes, at sygeplejerskerne var rigtig søde. Og jeg glemmer aldrig, at der stod et flag på briksen ved den sidste behandling. | Godt |
|  | 37 | Ved mit første besøg blev der brugt meget tid på at fortælle om, hvad det vil sige at være i et nyt forsøg under behandlingen. Det var ikke lige det, jeg havde brug for. Men i stedet kunne man gennemgå alt det, der skulle ske ved behandlingen. Og en god ting vil være at oplyse patienten om, at han/hun skal kontakte en speciallæge inden behandlingen. | Godt |
|  | 38 | Bedre information om aktuel ventetid i ambulatoriet, når man er mødt. Er faktisk tilfreds med hele pakken. Men man kan jo altid have flere tilbud i venteværelset, fx Internet eller lignende. | Godt |
|  | 39 | I disse sparetider er det meget flot, at der er givet den fornødne tid og rolig atmosfære omkring | Godt |















besøgene (stor ros fra mig).

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 43 | Under hele forløbet følte jeg mig meget tryk. Altid en god stemning. | Virkelig godt |
|  | 45 | Jeg synes, ambulatoriet gjorde det særligt godt alle sammen. Hilsen fra mig. | Godt |
|  | 47 | Jeg synes, det var dejligt afslappende at komme i ambulatoriet. | Virkelig godt |
|  | 48 | Jeg har kun været i den nye onkologiske afdeling i Herning til undersøgelse en gang. Det var en god oplevelse. | Intet svar |
|  | 51 | Jeg har smerter på grund af indgreb. De sorterer under egen læge. [Lidt tid] på kræftafdelingen, [lidt tid] hos egen læge, [lidt tid] hos fysioterapeut. Ville ønske, der var en sammenhæng. Det føles ensomt. | Godt |
|  | 52 | Jeg manglede information om psykologsamtale. Folderen om tilbud til psykologsamtale kunne godt have været udleveret. Der blev ikke orienteret om tilbud om kørselstilskud! Skulle selv huske at spørge. Havde for mange skiftende sygeplejersker til at give kemobehandlingen. Min kontaktsygeplejerske gav mig kun kemobehandling ÉN GANG. | Virkelig godt |
|  | 53 | Det er utroligt dejligt med fast kontaktperson. | Virkelig godt |
|  | 54 | Det har været uvurderligt at have en fast, empatisk og handlende sygeplejerske som kontaktperson. Hun var et af mine lys i en virkelig svær tid! Lægen har virket meget kompetent og seriøs, jeg havde blot ofte følelsen af, at han skulle skynde sig (travlhed, arbejdspress!?) videre. | Godt |
|  | 56 | De første tre år til kontrol var hos samme læge. Jeg følte mig tryk. Der opstod en smule utryghed, da det derefter var forskellige læger. Alt i alt har jeg dog fået en god behandling. | Godt |
|  | 57 | Rart at have "sin egen" sygeplejerske i hele forløbet. Jeg følte mig velkommen og godt behandlet hver gang. Jeg følte mig som et helt menneske og ikke kun som en diagnose. Jeg mødte venlighed, varme og (tror jeg) stor faglighed. | Virkelig godt |
|  | 58 | Føler virkelig, der bliver taget hånd om mig. | Virkelig godt |
|  | 60 | Der er et meget dygtigt personale og i disse tider, hvor der snakkes besparelser, må jeg sige, at det mærker man ikke her. Der er tid til samtaler, og det er meget vigtigt, for efter et langt forløb med sygdom, har man brug for nærvær og omsorg. Også de små mellemmåltider fortjener stor ros. Den varme mad kunne ønskes mere varm i mange tilfælde. | Virkelig godt |
|  | 62 | Jeg er altid blevet godt behandlet på afdelingen. Har haft faste behandlere og de har altid haft tid til at tale med både mig og mine pårørende. | Virkelig godt |
|  | 64 | Fik en meget god forklaring af lægen om, hvad der skulle ske ved første besøg. Dejligt, at det er den samme sygeplejerske, der giver behandling hver gang. | Virkelig godt |
|  | 66 | Synes at det hele har kørt fantastisk, og ALLE har været rigtig dygtige til deres arbejde. Jeg er blevet rask, og det er jeg så glad for. TAK for det! | Virkelig godt |
|  | 67 | Jeg har været i den heldige situation, at jeg igennem tre år kun har været tilknyttet to læger. Sidste gang jeg var til kontrol, var det en ny læge. Jeg ville meget gerne ved indkaldelsen have haft infor- | Virkelig godt |

Bilag 5

mation om, at jeg skulle til en ny læge. Jeg ville også gerne have haft information om, om dette var min kommende læge, men det kunne jeg ikke få. Næste gang jeg skal til kontrol, ved jeg således ikke, hvem lægen er.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 70 | Jeg skylder jer alle en tak for stor omsorg og pleje. Desværre kunne jeg ikke tåle kemokuren, men ellers har jeg det rigtig godt. | Godt |
|  | 71 | :-) Har været glad for, at det har været den samme sygeplejerske, der har taget imod mig hver gang. At der har været god tid til at tale sammen/få besvaret spørgsmål. At der kan tages individuelle hensyn til hvor hurtigt [behandlinger foregår]. STOR ROS TIL PERSONALET! | Virkelig godt |
|  | 72 | Det er en god ide med en kontaktlæge, navnlig hvis det gennemføres :-). Det er så rart at møde samme person, fordi man lettere kan følge op på tidligere samtaler. I mit forløb har det ikke været noget stort problem med de skiftende læger, men jeg kan sagtens forestille mig, at det kunne være det for andre. | Godt |
|  | 76 | <input type="checkbox"/> Blev kørt til behandling, og det var vist ok. | Intet svar |
|  | 77 | Jeg kan ikke vurdere, om det kunne gøres bedre. Men jeg har altid fået en god behandling, såvel af læge som sygeplejerske, og har altid følt mig tryk ved at komme i ambulatoriet. | Virkelig godt |
|  | 78 | Viste stor imødekommenhed, tid til patienter. | Virkelig godt |
|  | 79 | Jeg har bare fået en super behandling. Tak for det. | Virkelig godt |
|  | 81 | Meget godt. | Virkelig godt |
|  | 82 | Behandlingen har jeg været godt tilfreds med. | Intet svar |
|  | 83 | Kunne ønske mig, at lægen, der stod mig bi under sleve sygdomsforløbet, også ville være min læge ved kontrolbesøgene. Jeg har været glad for de mange besøg på Onkologisk Afdeling i Herning. | Godt |
|  | 84 | Altid venlig og tålmodig behandling. Patienten føler, at hun har fået svar på evt spørgsmål. | Godt |
|  | 85 | Kun "særlig godt". Efter første kemoterapi blev vi hurtigt enige om, at jeg skulle overnatte på sengeafsnittet første nat. BEROLIGENDE. Efter første omgang kemoterapi havde jeg svært ved at finde den rette medicinering med kvalme og dehydrering til følge. [Jeg blev øjeblikkeligt] indlagt i flere dage for "genopretning" og korrekt medicinering. GODT! | Virkelig godt |
|  | 86 | Jeg havde stort besvær med at opholde mig i små rum og der blev vist megen hensyn og omsorg for mig. Tak for det. | Godt |
|  | 90 | Det er mange år, jeg er kommet der. Jeg gør selv en del for, at det lykkes at holde fast i livet. Behandlingssystemet tænker medicinsk og ikke holistisk, det savner jeg. Der mangler også supplerende livsstilstilbud til patienter, som er tilknyttet arbejdsmarkedet. Fordi man har en kræftdiagnose betyder det ikke, at man er ledig om formiddagen, vel? Politikerne vil gerne have os i arbejde. | Godt |
|  | 91 | Personalet virkede glade og tilfredse. Bar ikke præg af en stresset hverdag :-) | Virkelig godt |
|  | 93 | Har under mine behandlinger haft mange forskellige sygeplejersker, men ikke følt, at det er noget problem. Alle er smilende og klar til at svare på selv de mærkeligste spørgsmål. | Godt |

-  94 Jeg synes, min behandling har været mere end flot. Forløbet kan ikke roses nok, så jeg kan kun sige tak til alle, jeg har mødt. Virkelig godt
-  95 Den VENLIGHED man mødte, virkede godt på mig og så ikke at glemme deres AKURATHED, når de tog billederne, virkede også godt på mig. Var der en "tilskuer" med, tog de sig virkelig godt og grundigt af ham eller hende, god informering. Og så, ikke at glemme, var der flag oppe ved den sidste behandling, det gjorde mig glad hele dagen. I kan være stolte af Jeres afdeling. Tak!! Virkelig godt
-  98 Sygeplejerskerne har i behandlingen ydet en stor og kvalificeret indsats. De har styr på det. Min kontaktlæge stiftede jeg først forbindelse med i den afsluttende fase efter egen opfordring. Herudover har jeg haft [flere] forskellige læger. Mangelfuld information omkring resultatet af første [undersøgelse]. Godt
-  100 Savner garderobe. Virkelig godt
-  101 Måske lidt flere stole i venteværelset og nogle flere ugeblade og aviser, gerne gratisaviserne. Godt
-  102 Sygeplejerskerne, de er super gode at tale med. Viser, at de har tid. Lægen er også god at tale med, men er mere overfladisk. Virker fortravlet. Godt
-  103 Virker meget engageret og professionel - giver indtryk af stor viden omkring deres job. Hvis man er utilfreds, har man ikke spurgt om de rette ting - jeg har fået gode svar på mine spørgsmål, selvom jeg altid kommer i tanker om ny på vejen hjem eller inden næste besøg. Jeg har fået at vide, jeg bare kan skrive dem ned og tage dem med næste gang, og det virker sørme også - som sagt, kun ros til alle. Godt
-  104 Ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Virkelig godt
-  106 Man kunne sikre, at den sidste samtale inden pause med kemo blev ved en læge, der kendte sagen eller havde sat sig godt ind i den. Det ville give langt større tryk. Godt
-  108 Lægeskift mellem to læger er frustrerende. Sekretærfunktionen skal helt klart være bedre. Det er uacceptabelt, at en henvisning hænger i 14 dage, fordi man er "bagud med at skrive". Ellers oplever jeg meget venlige mennesker/personale, der vil det bedste. Dårligt
-  109 Stor medmenneskelighed og fagligt dygtigt personale. Virkelig godt
-  110 At det er de samme personer, man møder, er guld værd. Det betyder meget for mig, som fik konstateret [kræft] første gang [for ca. 20 år siden]. De kender mig og vi kan snakke godt sammen, uden at snakke sygdommen, men om hvordan dagligdagen går. Der falder en sten fra hjertet, når man forlader sygehuset. Virkelig godt
-  111 I forbindelse med de [] behandlinger jeg har modtaget i sommer/efteråret [], har jeg været fuldt ud tilfreds med Onkologisk Afdeling på Herning Sygehus. Ved de to sidste behandlinger nedsatte man mængden af medicin, fordi jeg ikke kunne tåle så meget, og jeg har efter behandlingens ophør haft det vældig godt. Godt helbred, godt humør, de gamle kræfter er vendt tilbage. Virkelig godt
-  112 De halve af blodprøvelaboranterne er ikke så gode til at stikke i mig. Plus: Jeg er glad for min første sygeplejerske og læge. Men ikke afløserne, da jeg føler, at de ikke vil høre på mig. Ellers er jeg meget tilfreds med hele personalet. Godt

Onkologisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest




















Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
3	Jeg har følt mig godt behandlet og synes, at der var nærkontakt. Fik telefonnummer, hvor jeg kunne ringe, hvis jeg havde spørgsmål. En god oplevelse både i forhold til læge og sygeplejerske.	Virkelig godt
5	Alle tog hånd om mig og min kræftsygdom.	Godt
7	Der gik [et par uger] fra samtale til første behandling. I mellemtiden fik jeg [et instrument] opereret ind. Så jeg synes, det gik hurtigt og var virkelig godt informeret.	Virkelig godt
15	Grundet komplikationer i forbindelse med operationen var jeg i kontakt med [et andet ambulatorium] forud for [dette ambulatorium] og følte mig godt informeret om status/forventet forløb. Samtidig blev jeg kontaktet telefonisk af den læge, der opererede mig, og han gav tilbagemelding om analyser og forventet efterbehandling.	Virkelig godt
20	Havde forinden bestilt tid til undersøgelse hos egen læge, som bestilte tid [undersøgelse] på Holstebro Sygehus, hvorfra jeg blev kontaktet dagen efter til behandling på tredjedagen.	Godt
21	[I nogle år] har jeg været der [regelmæssigt], men ved altid, hvad der skal ske.	Virkelig godt
25	Har fået brev [i vinter] om samtale [få dage senere] (første besøg). Blev opereret [et år senere]. Sidste besøg [et halvt år senere].	Virkelig godt
26	Operation [for nogle år siden]. Ingen opfølgende behandling. Kontrol hver sjette måned på sygehus. Ingen yderligere problemer. Sygemeldt i ca. en måned mest pga. forbindelserne [].	Det kan jeg ikke vurdere
37	Der var ingen ventetid.	Godt
39	Flinke og dygtige folk.	Godt
42	Som jeg husker det, var det, da jeg var på en afdeling [i vinters], hvor jeg blev orienteret om, at det fjernede var kræft, og jeg fik information om efterbehandling, og at jeg ville få en indkaldelse fra en anden afdeling. Jeg modtog brevet [få dage efter], og min mødetid var [dagen efter om formiddagen].	Godt
44	Ingen ventetid.	Virkelig godt
50	Manglende koordination sygehusene imellem (tre sygehuse). Sygeplejersken NN inden for min diagnose ikke orienteret!	Godt
51	Alt var kaos.	Godt
60	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
65	Jeg har ikke været indlagt på ambulatoriet, men var meget nervøs inden første kontrolbesøg.	Godt

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 67 Fik konstateret [kræft []], onkologisk afdeling [to dage senere] og kemobehandling [dagen efter] (alt sammen i den samme uge). Det var en meget hurtig indsats fra afdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ | 74 Møder frem til indkaldt tidspunkt, og forventer en form for ventetid. | Godt |
| ✎ | 75 Der gik en time, hvorefter jeg henvendte mig i receptionen og forhørte mig, om der var yderligere ventetid. Derefter gik der ikke lang tid, før jeg blev indkaldt til samtale, hvor personalet undskyldte mange gange. | Virkelig godt |
| ✎ | 79 Nu har jeg jo været igennem det [flere gange], så jeg vil svare på sidste gang, som var i 2009. Første gang var 2004. | Virkelig godt |
| ✎ | 84 Alt gik godt, og hun fik en rigtig god behandling samt svar på de spørgsmål, hun havde. | Godt |
| ✎ | 92 Det gik hurtigt og glat. | Godt |
| ✎ | 96 Jeg blev henvist af speciallægen, og kom til i løbet af en uge, og derefter sendt videre til et andet sygehus. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 97 Var "kun" til psykolog på afdelingen. | Godt |
| ✎ | 103 Jeg fik tildelt en tid, og jeg kan ikke vurdere, om der var ventetid. For mig føltes det ikke som om, der var ventetid. Jeg syntes, det var rimeligt hurtigt. | Godt |
| ✎ | 105 Venlige og behjælpomme, man føler der er omsorg og hjælpsomhed. Meget sødt personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 107 Det gik stærkt med at komme ind og i gang med behandlingen. | Virkelig godt |

Onkologisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest















Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
	5	Har kun rosende ord.	Godt
	7	Alle var søde og smilende, og jeg blev rigtig godt orienteret om behandlingen og bivirkningerne.	Virkelig godt
	9	Man føler sig virkelig velkommen.	Virkelig godt
	12	Velforberedt og hurtig behandling. God information.	Virkelig godt
	14	Ovenstående var på Holstebro Sygehus og en særdeles positiv oplevelse.	Virkelig godt
	28	Meget tryk med både læge og alle tiders sygeplejerske, der har fulgt mig i hele forløbet.	Virkelig godt
	39	God atmosfære.	Godt
	42	Der var lidt ventetid, hvilket der fra starten kom en og informerede mig om.	Godt
	46	Man bliver altid modtaget med et smil, så man føler sig med det samme tryk, selvom man, inden man tog hjemmefra, var utryk for, hvad der nu bliver sagt, og jeg har altid følt, at der bliver lyttet til en, og det giver tryghed.	Virkelig godt
	47	Blev meget venligt modtaget og informeret om forløbet.	Virkelig godt
	48	Jeg fik brystkræft for seks år siden. Er rask nu. Jeg har under hele forløbet fået en rigtig god behandling.	Intet svar
	53	De er meget professionelle og imødekommende.	Virkelig godt
	54	Jeg oplevede mit første besøg i ambulatoriet som godt, idet jeg blev taget godt imod af især min kontaktsygeplejerske, som jeg i øvrigt var yderst tilfreds med! Stor ros til hende for empati og overblik trods stor travlhed på afdelingen.	Godt
	60	Omsorgsfuld og kontant.	Virkelig godt
	63	Søde og smilende personale, meget hjælpsomme.	Virkelig godt
	66	Rigtig sød modtagelse. De har styr på det.	Virkelig godt
	69	Fantastisk empatisk holdning til både patient og pårørende.	Virkelig godt
	72	Første samtale var informativ og afklarende i den udstrækning min familie og jeg havde brug for.	Godt
	77	Nej, kun godt.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 92 Søde og venlige mennesker. | Godt |
| ✎ | 93 Altid smilende ansigter (personalet). | Godt |
| ✎ | 95 Jeg møder utroligt flinke og smilende personaler, og en GRUNDIG information fik jeg også. | Virkelig godt |
| ✎ | 99 Jeg var, "med god grund" skulle det vise sig, måske lidt betænkelig før mit første besøg på onkologisk Afdeling. Informationen om behandlingen er i høj grad skræmmende. Afdelingen kunne måske godt lægge lidt mere vægt på det positive i behandlingen. | Godt |
| ✎ | 103 Meget behagelig og givende. | Godt |
| ✎ | 107 Alle var bare så søde og hjælpsomme. | Virkelig godt |
| ✎ | 110 Jeg kan godt lide, jeg bare bliver nævnt [ved fornavn], i stedet for mit fulde navn. Det gør mig mere tryk og ikke så anspændt, når jeg skal ind til undersøgelsen. | Virkelig godt |

Onkologisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium, Herning	Håndtering af fejl
	6	Lidt med glemte henvisninger til andre afdelinger.	Virkelig godt
	7	Glemte at skylle [porten] ud med saltvand efter behandling, men jeg påtalte det, og alt blev rigtigt.	Virkelig godt
	11	Jeg skulle henvises til operation [på andet sygehus], men måtte konstatere, at der ikke var gået besked fra [ambulatoriet]. Efter at have ventet forgæves i tre uger, kontaktede jeg [ambulatoriet], som blot konstaterede, men ikke beklagede fejlen.	Dårligt
	23	Jeg har ikke oplevet fejl OVERHOVEDET.	Intet svar
	33	Onkologisk ambulatorium havde ikke fået alle prøver tilbage, og det måtte vi selv orientere dem om.	Godt
	34	Jeg skulle i sommerferien have min anden form for kemoterapi, og der fik jeg ikke medicin med hjem. Jeg fik det meget dårligt og måtte kontakte afdelingen i weekenden, hvor der så blev rettet op på fejlen. Siden blev sat ned i dosis, men jeg er stadig i tvivl om hvorvidt baggrunden skyldtes manglen på medicin ved første behandling. Siden var alt i orden. En sommerferiefejl med en anden end kontaktpersonen, jeg kunne have været foruden.	Godt
	40	Ingen.	Intet svar
	41	Skulle være indkaldt efter seks måneder, men blev først indkaldt efter næsten et år - da vi selv henvendte os!	Godt
	42	Jeg var ved en fejl ikke blevet booket, da jeg kom til anden kemobehandling, men jeg fik det alligevel. Der var ved en fejl ikke blevet bestilt strålebehandling hen i kemoforløbet. Det blev bestilt ved sidste kemokur. Jeg kom i gang med strålebehandling til den tid, der var planlagt i forløbet.	Virkelig godt
	52	Lægen NN glemte at sende henvisning til stråler efter fjerde kemokur. Det blev først gjort efter sjette og sidste kemokur, hvilket resulterede i længere ventetid, før jeg kunne få stråler. Jeg havde ønsket at få stråler i [en by] med afstand på 20 km., blev i stedet indkaldt til stråler i [en by] med afstand på 70 km.	Godt
	54	At jeg ca. to år efter operation for brystkræft, ikke var blevet tilbudt en mammografiscanning mv., men kun har været til samtaler og "manuel" undersøgelse af mine bryster. Dette er dog på plads nu, og jeg HAR været til mammografi.	Virkelig godt
	59	Jeg blev indkaldt for hurtigt.	Virkelig godt
	63	Fik forkert medicin fjerde gang i kemoforløbet.	Virkelig godt
	73	Ved kontrolbesøg blev jeg kaldt ind ved FORNAVN, men da jeg kom ind i undersøgelsesrummet, viste det sig, at det var forkert EFTERNAVN. Dvs. han kaldte en forkert patient ind. Lægen hentede	Godt


















så min journal, hvor jeg skulle have været og klarede kontrollen. Det var nok ok, jeg ved jo ikke hvilken læge, jeg ellers var kommet ind til. Det er jo ikke altid den samme.

- | | | | |
|---|-----|---|--------------------------------------|
| ✎ | 80 | Jeg blev kaldt ind til en samtale om [praktiske oplysninger], men da jeg havde ventet en time, spurgte vi én, hvad vi skulle, og hun sagde: "Har du ikke fået at vide, du skal opereres igen, de fik ikke nok med første gang..." Det var ikke ok at få den besked på den måde. | Dårligt |
| ✎ | 82 | Ingen. | Intet svar |
| ✎ | 90 | Ikke væsentlige fejl, men uhensigtsmæssige administrative procedurer. Jeg lider ikke i stilhed. Det skal I høre, når jeg dør af gammel alder 90 år gammel. :-) | Godt |
| ✎ | 103 | Ikke deciderede fejl, men misforståelser. Jeg havde fået det indtryk ved første møde, at jeg skulle have kemo nogle gange, men efterfølgende sagde sygeplejersken, at jeg skulle have færre, så jeg gik ud fra, at jeg havde misforstået situationen, da jeg så var inde efter nogle gange, fik jeg at vide, at jeg også skulle have endnu en gang, og at det måske var en ny ting i behandlingen? Det harmonerede da ellers godt nok med min første antagelse. Dette er ikke en decideret fejl, men var dog kilde til lidt irritation for mit vedkommende, da jeg jo ikke var sikker på nogen ting i forvejen, det var trods alt en ny og ukendt situation for mit vedkommende | Godt |
| ✎ | 106 | Ved sidste besøg var der forud for besøget aftalt lægesamtale med fast læge (behandler). Da samtalen skulle foregå, blev det sammen med en læge, der ikke kendte sagen, hvilket samtalen tydeligt bærer præg af. Den faste læge var til stede i huset, men havde administrativ dag. | Dårligt |
| ✎ | 108 | Behandlingstiden blev overskredet. De max fire uger, der må gå, blev til otte uger (videre til strålebehandling). Og sent blev jeg informeret om, at de var "bagud med at skrive". Det er ikke i orden. | Godt |
| ✎ | 112 | :(Afløsende sygeplejerske var ikke god - minus. Plus der gik betændelse i []såret, så jeg ikke kunne støtte på benet i næsten en uge. Plus det gjorde mere ondt, end det plejede. Plus hun talte kun til mig, når jeg spurgte om noget. Følte at jeg ikke skulle blande mig. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |



Onkologisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
4	Jeg har kun ros, da jeg synes, at det gik hurtigt med at komme i behandling.	Virkelig godt
8	Jeg manglede tilstrækkelig oplysning om helingsprocessen efter endt strålebehandling.	Intet svar
9	Årsagen til, at jeg ikke kan vurdere det, er, at kemoen ingen virkning havde, og jeg havde håbet, det kunne forlænge livet lidt for mig.	Virkelig godt
10	Kun godt.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Jeg er to gange blevet henvist til supplerende undersøgelse på andet sygehus, hvor jeg nok synes, "forretningsgangen" trækker noget i langdrag.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Hurtigt og effektivt. Ingen spildtid.	Virkelig godt
15	Jeg har mødt travle men særdeles engagerede og kompetente medarbejdere på ambulatoriet. Hovedindtrykket er særdeles positivt. I forløbet, som indtil nu har varet 21 måneder, har jeg kun mødt én person, som jeg vurderer ikke er i besiddelse af den største empati, men endog virker meget faglig kompetent.	Virkelig godt
17	Det foreslås, at der kan tages blodprøver, når man ankommer og ikke først, når man kaldes ind til behandling. Der opstår så unødigt ventetid, da behandling ikke kan påbegyndes, inden resultatet af blodprøven foreligger.	Virkelig godt
20	Fik foretaget behandling indenfor for behandlingsgarantiperioden.	Godt
22	Nej, alt var fint uden store problemer. Jeg husker kun samtaler med velkvalificerede læger.	Dårligt
24	Meget, meget sødt og venligt personale, som fortalte grundigt om kemobehandlingen med et sprog, der var til at forstå.	Godt
30	Jeg er blevet meget godt behandlet jeg steder jeg kom! Blev meget glad for læge NN. Han var rigtig dejlig at tale med.	Godt
34	Blot at mit svar til venteværelset hører hjemme i den gamle afdeling. I den nye onkologiske afdeling er alt fint og nyt.	Virkelig godt
39	Det var rart at mærke, at der var tid sat af til min undersøgelse.	Godt
49	Jeg føler, at undersøgelsen/kontrol er temmelig overfladisk og at det gælder om at få mig ud hurtigst muligt.	Godt
51	Fik ved en scanning konstateret []kræft. Blev sendt hjem med besked om at gå til egen læge. Sy-	Godt

- nes, at der omgående skulle komme en fra [anden afdeling] og således spare den omvej. Frustrerende.
-  52 Pga. travlhed ventede jeg nogle gange på at komme i gang med behandlingen. Virkelig godt
-  54 Stort set MEGET tilfreds, men oplever især at nogle læger virker fortravlede! Godt
-  55 Jeg har [en lidelse] og er i tvivl om, hvorvidt der er samarbejde [afdelingerne imellem]. Den medicin jeg har fået på onkologisk, har påvirket min [medicins virkning] i negativ retning. Min [lidelse] forværret efter dette. Det ville jeg gerne, lægerne talte sammen herom [].
-  63 Positiv oplevelse at komme i ambulatoriet. Virkelig godt
-  66 Ja, rigtig søde og dejlige mennesker. Fantastisk. :) Virkelig godt
-  68 Efter sidste kemobehandling startede forberedelserne til strålebehandling. Tilpasning af leje, tatovering, lægesamtale, sygeplejesamtaler, måske en ide at planlægge al dette til en konsultation frem for tre. Virkelig godt
-  72 Jeg fik tildelt en læge som kontaktperson, men så vidt jeg husker, har jeg været til kontrol hos [mange] forskellige læger. Godt
-  80 Jeg har aldrig siden fået tilbudt samtale om [opfølgning] mm.? Godt
-  85 Mit indtryk af kræft og kemoen: Det er ikke en eksakt videnskab med en facitliste. Alle tumorer er i princippet forskellige. Alle reagerer forskellige på de giftstoffer, der bliver pumpet ind. Kunsten består i at monitere patienten og reagere hurtigt på bivirkninger, hvilket Herning gør! Virkelig godt
-  87 Det er u hensigtsmæssigt, at de forskellige sygehuse i regionen (for mit vedkommende tre sygehuse) ikke bruger samme edb-system, således at scanninger og resultater af undersøgelser ikke automatisk kan sendes til hinanden. Godt
-  88 Jeg er patient hos NN og NN, som i den grad tager hånd om én, og planlægger og informerer fuldt tilfredsstillende. Virkelig godt
-  89 Ville gerne, hvis man kunne være sikker på den kemokur, man er i gang med, virkede på sygdommen, i stedet for at man må prøve sig frem. Godt
-  90 [Mange] år, så det er et stort spørgsmål ;) Godt
-  95 Personalet var meget omhyggelige med indstillingen af lejet!! Virkelig godt
-  96 Tænk på, at jeg kun er kommet på ambulatoriet til kontrol, og at jeg ikke har haft kontakt med så mange. Jeg har især været meget glad for mine kontrolbesøg hos NN. Han er altid meget grundig, hvor andre har været mere overfladiske. Det kan jeg ikke vurdere
-  103 De gør et godt og professionelt stykke arbejde ud fra min vurdering, og jeg har kun ros til personalet for deres måde at tackle min situation på. Godt
-  105 Herning Sygehus og ambulatoriet ved, hvad de har med at gøre. Det er et af de bedste sygehuse i Danmark. Jeg vil aldrig på andre sygehuse. Virkelig godt

Bilag 5




- | | | |
|---|--|---------------|
|  | 107 Rigtig god behandling. | Virkelig godt |
|  | 109 Har NN som læge. Hun er meget kompetent. Føler mig tryk ved at have hende. | Virkelig godt |

Onkologisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
6	Der er jo nogle, der tror, at f.eks. alkohol kan give []kræft. Det kunne måske være rart at finde ud af, om man selv er årsag til sin sygdom.	Virkelig godt
7	Jeg spiser sundt, alkohol smager mig ikke i tiden, jeg prøver at gå til gymnastik hver 14. dag, går ture, ryger ikke.	Virkelig godt
15	Medarbejderne har stor forståelse for betydningen af timing omkring scanninger, tilbagemeldinger på disse og behandlingstider. Der er udviklingspotentiale i forhold til samarbejdet mellem afdelinger.	Virkelig godt
19	Jeg kunne godt tænke mig, at man i højere grad vejledte i kostråd. Det har jeg selv opsøgt hos kostvejledere med viden om forholdet mellem [sygdommen] og kost.	Virkelig godt
21	Kan altid rådføre sig med sin egen sygeplejerske. Også mulighed for diætist og fysioterapeut.	Virkelig godt
24	Der har ikke været nogen snak om livsstil overhovedet og det savner jeg faktisk.	Godt
39	Rart at personalet var vejledende og ikke dømmende.	Godt
47	Var man i tvivl, kunne man altid ringe og spørge.	Virkelig godt
54	Imellem kemobehandlingerne kunne jeg godt føle mig utryk, da jeg havde det meget dårligt med opkast og flere indlæggelser pga. dette. Men jeg oplevede stor forståelse, lydhørhed og handling, når jeg kontaktede min kontaktsygeplejerske - det betød ALT!	Godt
55	Har været i tvivl om, hvorfor min [sygdom] er blevet værre efter jeg har fået medicin for at forebygge brystkræft. Hvad går mere eller mindre ud over min livsstil/helbred fremover?	Godt
60	Jeg har flere gange måttet indlægges pga. feber og diverse infektioner. Man har taget virkelig hånd om mig på sengeafsnittet. Det har givet stor tryghed i hele forløbet.	Virkelig godt
61	Jeg var "faldet ud" af systemet og måtte selv rykke for undersøgelse. For lidt information i forbindelse med scanning af hovedet (eller rettere efter).	Godt
78	Måske en lidt mere uddybende forklaring på, hvordan piller mod eftervirkning af kemo tages, specielt hvordan de tages i forbindelse med hinanden.	Virkelig godt
88	Jeg er blevet vejledt, og opfordret til at kontakte psykolog.	Virkelig godt
90	Vi mangler HELT VILDT information om sammenhæng mellem østrogenfølsom brystkræft og overvægt. Alle er berøringsangste for at tale vægt, kost motion og kræft.	Godt
103	Kun ros til personalet.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|-----|--|---------------|
|  | 105 | Meget god og dygtigt. Sød til at hjælpe hvor man har brug for det. | Virkelig godt |
|  | 108 | Jeg har oplevet, at jeg skal være meget "på", for at tingene sker . Det kræver mange ressourcer, og man er ikke helt tryk ved det, der foregår. | Dårligt |
|  | 112 | Jeg lavede en liste, som de fik, over det jeg spiste og drak - fik vejledning og fik rettet på forskellige ting af både min faste sygeplejerske og læge. Godt de er gode til at høre på mig. | Godt |

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.