

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Neurologisk Afdeling N
Regionshospitalet Viborg, Skive**



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.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	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:	455
Besvarelser fra afdelingens patienter:	256
Afdelingens svarprocent:	56%

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).

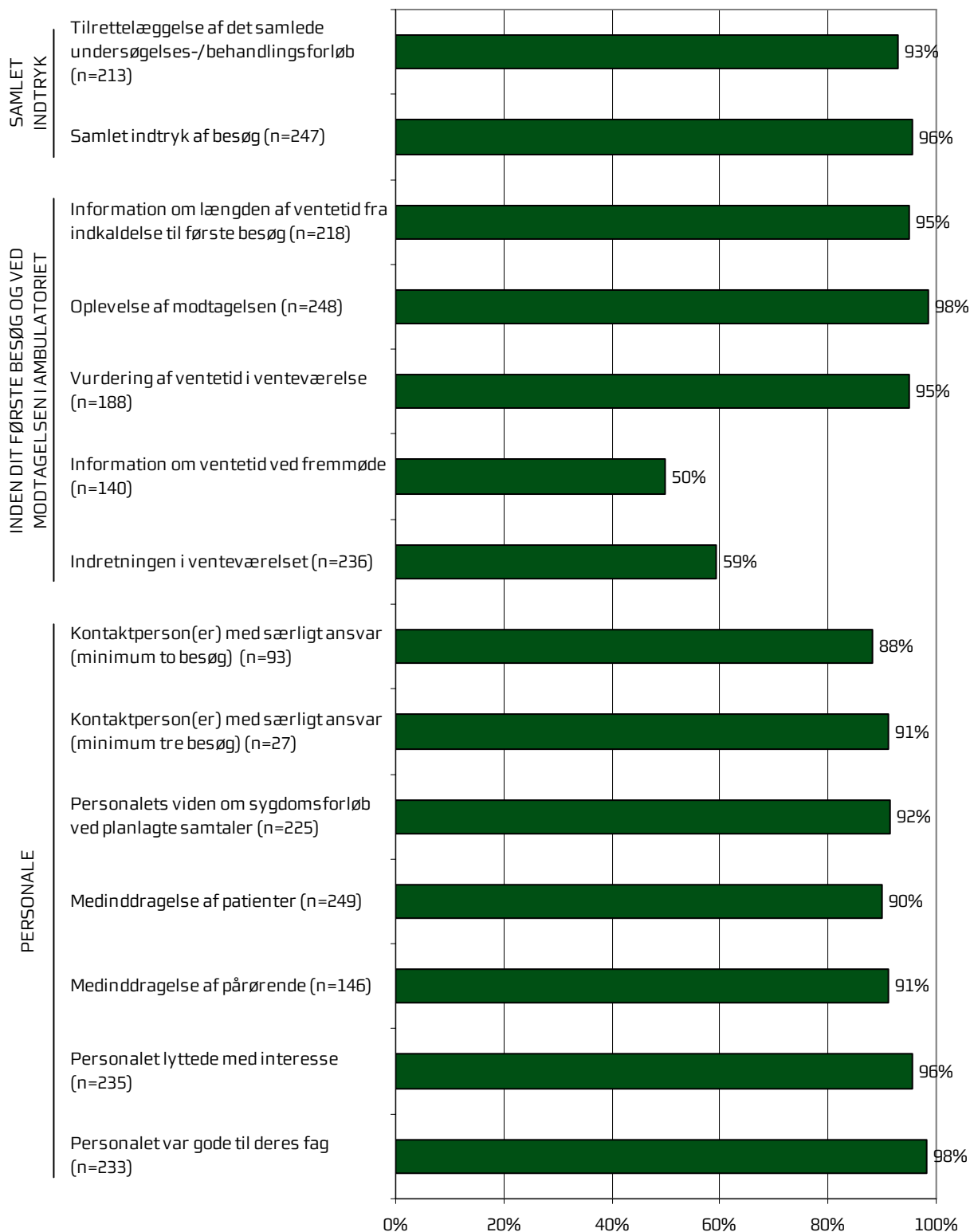
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

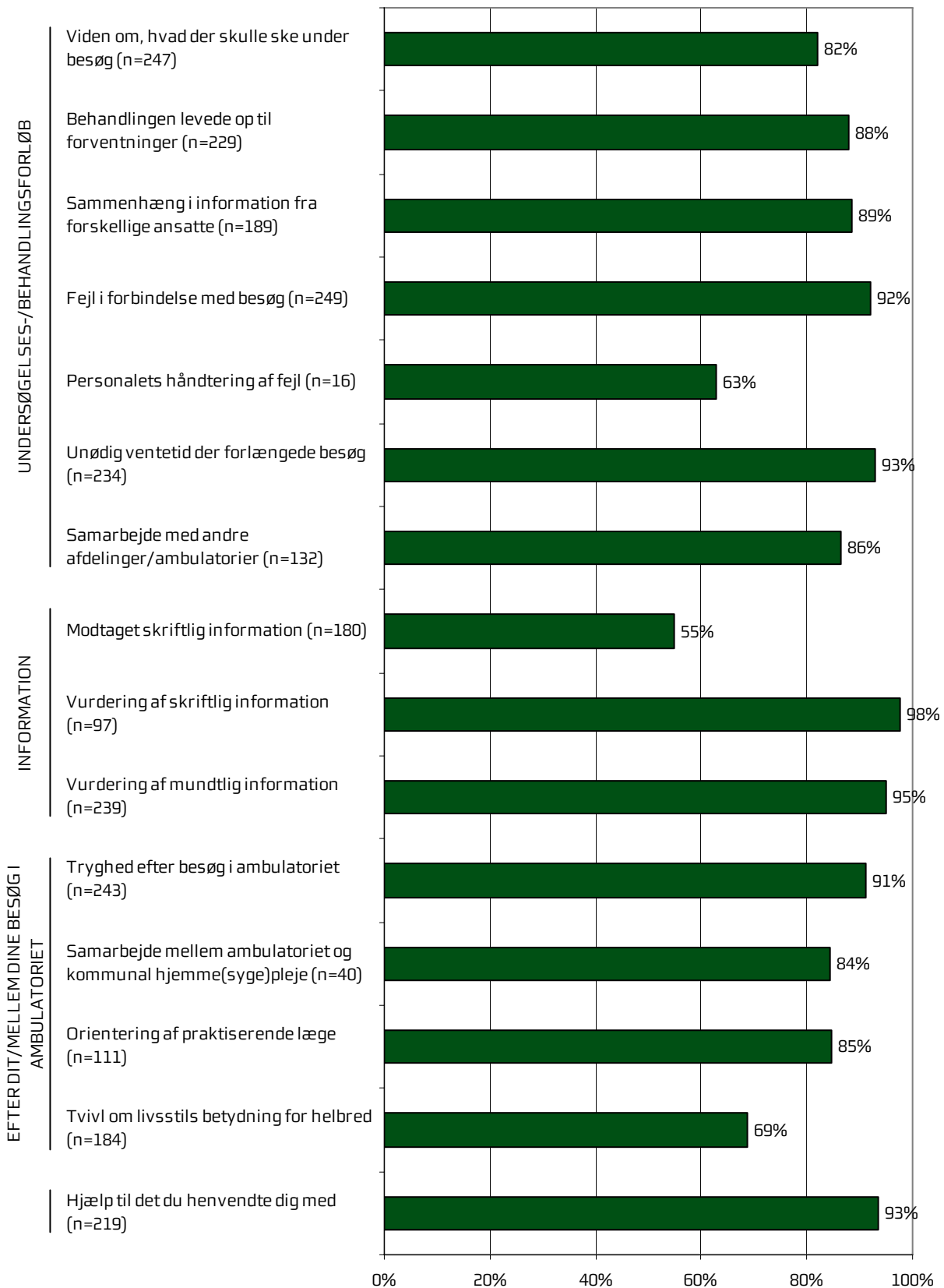
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

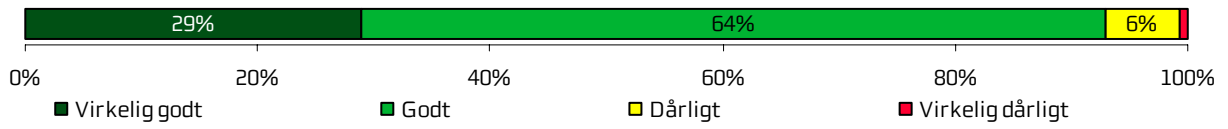
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

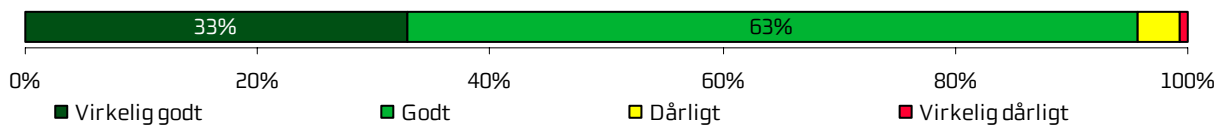
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=213)



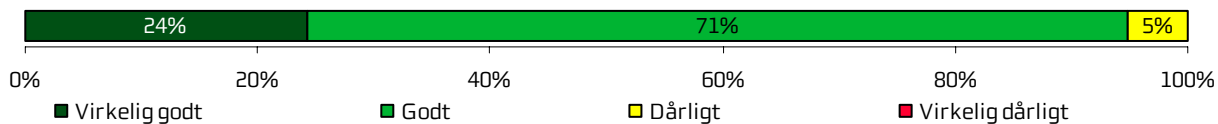
Samlet indtryk af besøg (n=247)



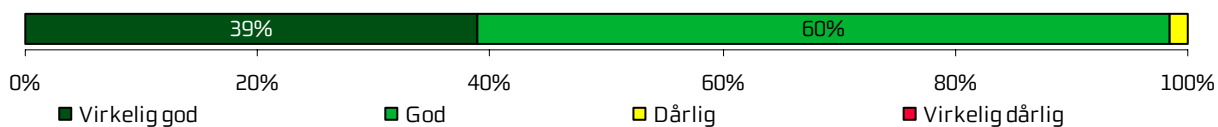
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	93 %	98 % *	94 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	96 %	99 %	96 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

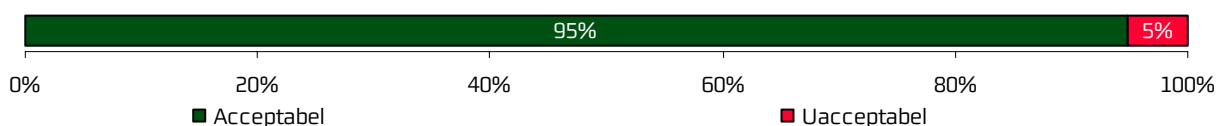
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=218)



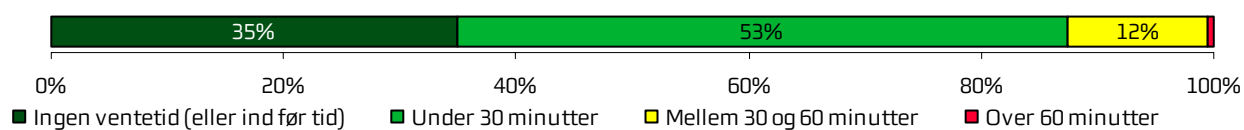
Oplevelse af modtagelsen (n=248)



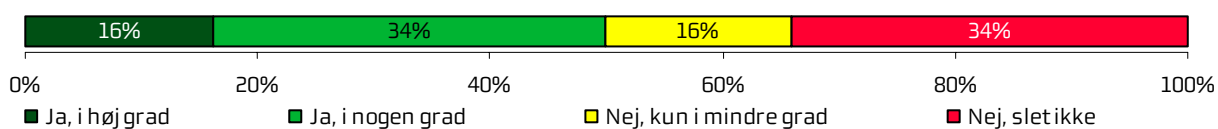
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=188)



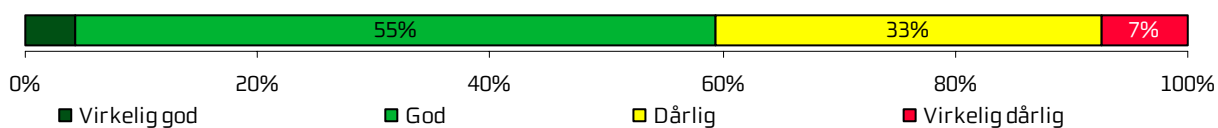
Længde af ventetid i venteværelse (n=238)



Information om ventetid ved fremmøde (n=140)



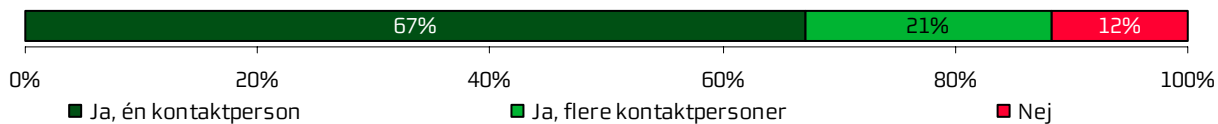
Indretningen i venteværelset (n=236)



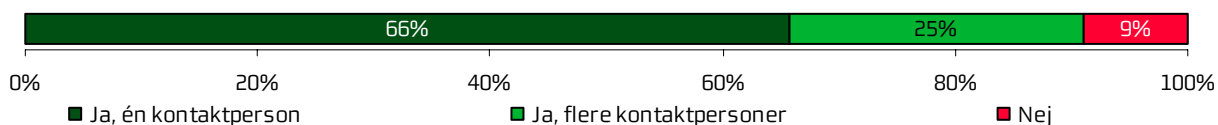
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	98 % *	93 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	99 %	99 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	97 %	91 %	94 %
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?		50 %	43 %	66 % *	47 %	53 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		59 %	62 %	95 % *	83 % *	88 % *

Personale

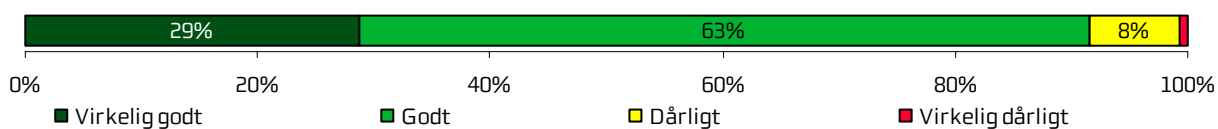
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=93)



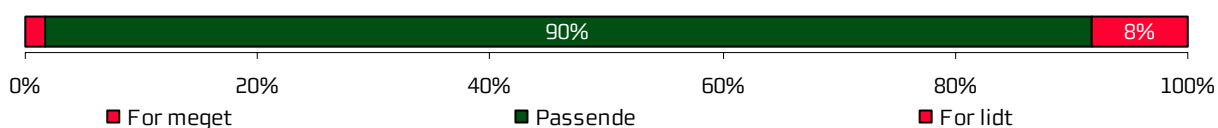
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=27)



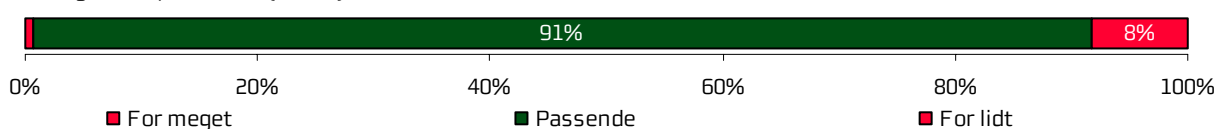
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=225)



Medinddragelse af patienter (n=249)



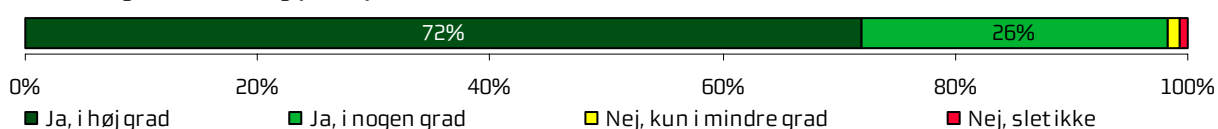
Medinddragelse af pårørende (n=146)



Personalet lyttede med interesse (n=235)



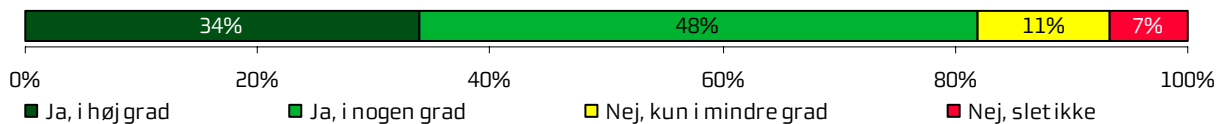
Personalet var gode til deres fag (n=233)



	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)		88 %	87 %	86 %	72 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		91 %	-	89 %	70 %	80 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	89 %	98 % *	91 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	91 %	96 % *	92 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	87 %	98 % *	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	97 %	98 % *	94 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	98 %	100 %	97 %	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

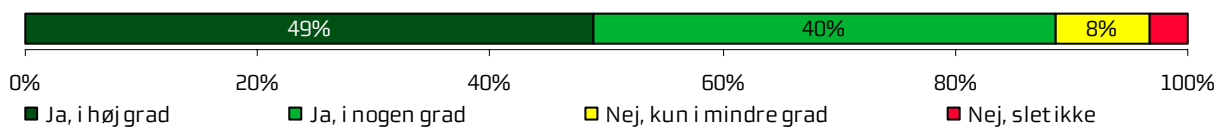
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=247)



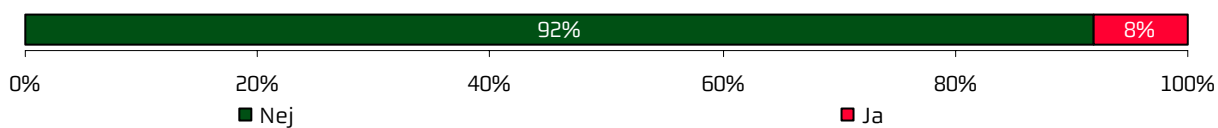
Behandlingen levede op til forventninger (n=229)



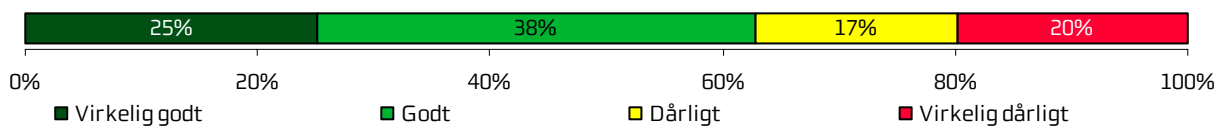
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=189)



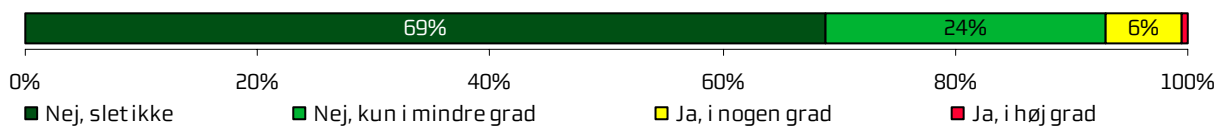
Fejl i forbindelse med besøg (n=249)



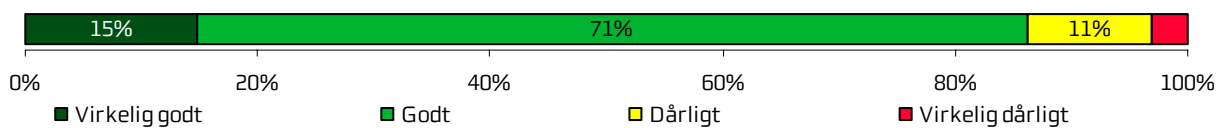
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=234)



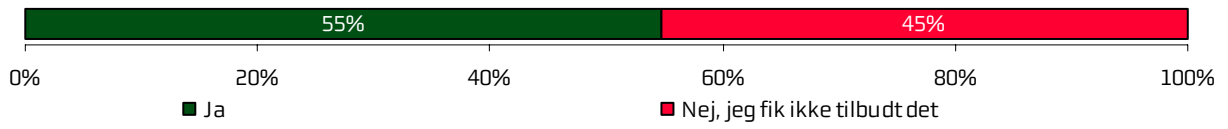
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=132)



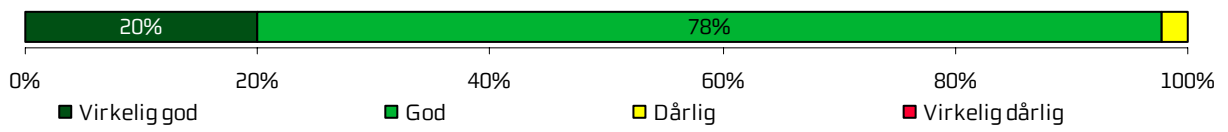
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		82 %	81 %	94 % *	84 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	90 %	96 % *	90 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		89 %	92 %	97 % *	92 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	96 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		63 %	-	96 %	66 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		93 %	89 %	97 % *	88 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		86 %	88 %	95 % *	89 %	93 % *

Information

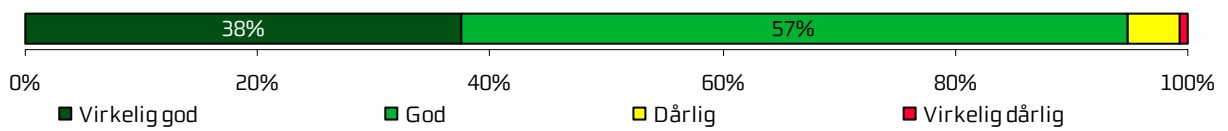
Modtaget skriftlig information (n=180)



Vurdering af skriftlig information (n=97)



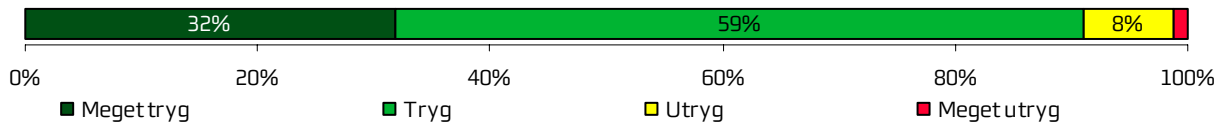
Vurdering af mundtlig information (n=239)



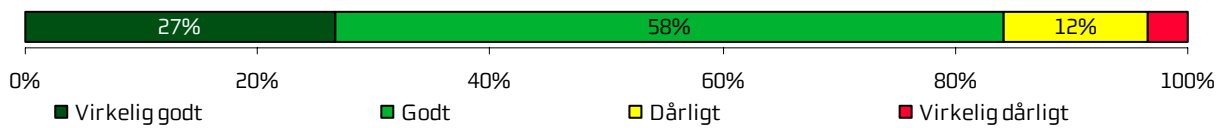
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		55 %	-	84 % *	54 %	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	92 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	94 %	99 % *	94 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

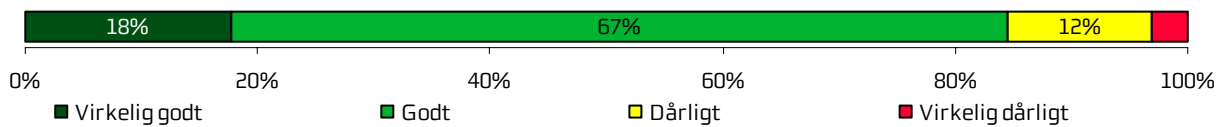
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=243)



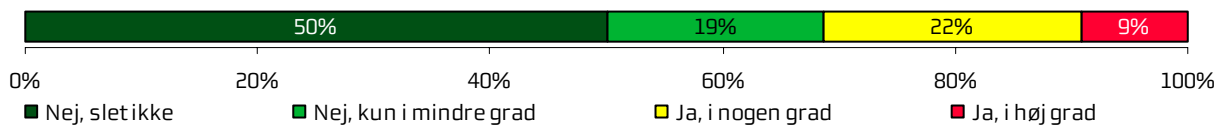
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=40)



Orientering af praktiserende læge (n=111)



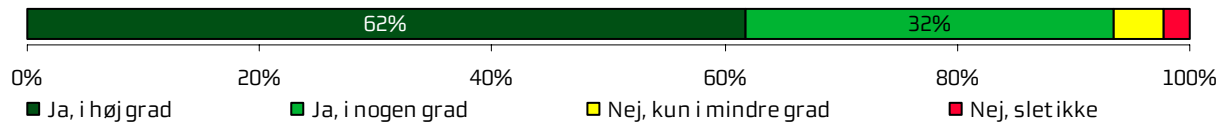
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=184)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	93 %	98 % *	92 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		84 %	92 %	99 %	84 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		85 %	83 %	96 % *	86 %	91 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		69 %	74 %	85 % *	69 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=219)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		93 %	95 %	99 % *	95 %	96 % *

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 ambulans undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel		Jeg oplevede ikke ventetid
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbet.: >>lobm<<

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"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

Gå til spørgsmål 21

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. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

24. 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 26	
25. 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"/>
26. 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

27. 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"/>		
28. 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"/>
29. 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"/>	
30. 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"/>	

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

--

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>
33. 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"/>	
34. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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"/>
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 kommentarfelder. 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) 56 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	56%	100%
Køn		
Mand	54%	56%
Kvinde	46%	44%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	4%
20-39 år	13%	21%
40-59 år	45%	45%
60-79 år	38%	28%
80- år	4%	3%

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	256		100%	
Køn				
Mand	139		54%	
Kvinde	117		46%	
Aldersgruppe				
0-19 år	2		1%	
20-39 år	34		13%	
40-59 år	115		45%	
60-79 år	96		38%	
80- år	9		4%	
Skema udfyldt af				
Patienten	225		95%	
Pårørende	13		5%	
Modersmål				
Dansk	243		98%	
Ikke dansk	6		2%	
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	7		3%	
Neurofysiologisk Ambulatorium	87		34%	
Neurologisk Ambulatorium	88		34%	
Neurologisk Dagambulatorium	36		14%	
Skelerose Ambulatorium, Viborg	36		14%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2		1%	

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	29	64	6	1	213	32
Køn						
Mand	30	65	3	1	117	17
Kvinde	27	62	10	0	96	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	20	67	14	0	26	7
40-59 år	29	64	5	2	100	11
60-79 år	32	64	4	0	79	14
80- år	18	82	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	64	7	0	195	25
Pårørende	10	90	0	0	10	3
Modersmål						
Dansk	29	64	7	1	205	30
Ikke dansk	48	52	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	40	40	20	0	5	2
Neurofysiologisk Ambulatorium	37	62	1	0	71	11
Neurologisk Ambulatorium	26	64	8	1	72	11
Neurologisk Dagambulatorium	17	73	10	0	30	5
Skelerose Ambulatorium, Viborg	33	64	3	0	33	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	33	63	4	1	247
Køn					
Mand	38	59	2	1	134
Kvinde	27	67	6	0	113
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	22	63	15	0	34
40-59 år	37	61	1	1	109
60-79 år	34	64	2	0	93
80- år	23	77	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	32	63	4	0	221
Pårørende	39	61	0	0	13
Modersmål					
Dansk	33	62	4	1	236
Ikke dansk	40	60	0	0	6
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	17	83	0	0	6
Neurofysiologisk Ambulatorium	42	56	1	0	85
Neurologisk Ambulatorium	29	67	4	1	84
Neurologisk Dagambulatorium	24	68	9	0	34
Skelerose Ambulatorium, Viborg	42	53	6	0	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulans undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	71	5	0	218	31
Køn						
Mand	24	71	5	0	120	15
Kvinde	24	71	5	0	98	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	20	75	4	0	26	8
40-59 år	24	72	4	0	95	17
60-79 år	24	69	7	0	88	5
80- år	43	57	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	25	69	6	0	194	26
Pårørende	0	100	0	0	11	2
Modersmål						
Dansk	25	70	5	0	209	28
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	40	60	0	0	5	2
Neurofysiologisk Ambulatorium	27	68	5	0	77	7
Neurologisk Ambulatorium	19	75	5	0	73	12
Neurologisk Dagambulatorium	21	76	3	0	33	3
Skelerose Ambulatorium, Viborg	39	50	11	0	28	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	60	2	0	248
Køn					
Mand	42	57	1	0	135
Kvinde	35	63	2	0	113
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	39	58	4	0	33
40-59 år	36	61	2	0	110
60-79 år	43	57	0	0	95
80- år	37	63	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	39	59	2	0	220
Pårørende	35	65	0	0	13
Modersmål					
Dansk	39	59	2	0	237
Ikke dansk	52	48	0	0	6
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	14	71	14	0	7
Neurofysiologisk Ambulatorium	42	58	0	0	85
Neurologisk Ambulatorium	34	66	0	0	85
Neurologisk Dagambulatorium	46	49	6	0	35
Skelerose Ambulatorium, Viborg	44	56	0	0	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	95	5	188	60
Køn				
Mand	95	5	101	35
Kvinde	95	5	87	25
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	2	0
20-39 år	88	12	23	9
40-59 år	97	3	85	28
60-79 år	94	6	70	23
80- år	100	0	8	0
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	165	56
Pårørende	100	0	13	0
Modersmål				
Dansk	95	5	179	59
Ikke dansk	100	0	5	0
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	100	0	6	1
Neurofysiologisk Ambulatorium	98	2	57	27
Neurologisk Ambulatorium	93	7	71	15
Neurologisk Dagambulatorium	91	9	23	12
Skelerose Ambulatorium, Viborg	97	3	29	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0

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	35	53	12	0	238	4
Køn						
Mand	38	52	11	0	128	3
Kvinde	32	54	14	1	110	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	31	44	25	0	31	0
40-59 år	41	45	14	0	108	1
60-79 år	33	60	6	1	90	2
80- år	12	73	15	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	37	51	11	1	212	4
Pårørende	0	83	17	0	13	0
Modersmål						
Dansk	35	52	12	0	228	4
Ikke dansk	23	35	43	0	5	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	14	57	29	0	7	0
Neurofysiologisk Ambulatorium	52	44	4	0	81	1
Neurologisk Ambulatorium	25	59	15	1	80	3
Neurologisk Dagambulatorium	35	44	21	0	34	0
Skelerose Ambulatorium, Viborg	24	71	6	0	34	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	16	34	16	34	140	18
Køn						
Mand	17	33	19	30	75	8
Kvinde	15	34	12	38	65	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	0	37	9	54	19	3
40-59 år	23	32	12	33	62	6
60-79 år	15	35	21	29	52	8
80- år	16	34	34	16	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	34	13	35	119	17
Pårørende	9	38	33	20	12	1
Modersmål						
Dansk	17	34	15	34	133	17
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	0	50	17	33	6	0
Neurofysiologisk Ambulatorium	27	38	11	24	37	2
Neurologisk Ambulatorium	18	22	22	39	51	12
Neurologisk Dagambulatorium	5	43	10	43	21	1
Sklerose Ambulatorium, Viborg	13	52	17	17	23	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	4	55	33	7	236	9
Køn						
Mand	6	57	30	7	128	5
Kvinde	2	53	38	7	108	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	2	33	60	6	31	1
40-59 år	3	53	34	9	107	4
60-79 år	7	61	27	5	88	4
80- år	0	86	0	14	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	4	58	30	8	211	6
Pårørende	7	36	58	0	13	0
Modersmål						
Dansk	4	55	33	8	226	7
Ikke dansk	12	62	26	0	5	1
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	14	29	57	0	7	0
Neurofysiologisk Ambulatorium	10	61	25	4	80	3
Neurologisk Ambulatorium	0	59	32	10	82	2
Neurologisk Dagambulatorium	0	47	43	10	30	4
Skelerose Ambulatorium, Viborg	6	42	44	8	36	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	67	21	12	93
Køn				
Mand	60	25	15	49
Kvinde	74	17	8	44
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	83	0	17	15
40-59 år	72	22	6	44
60-79 år	53	31	17	32
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	69	18	13	78
Pårørende	70	15	15	7
Modersmål				
Dansk	68	21	11	88
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	60	40	0	5
Neurofysiologisk Ambulatorium	74	26	0	19
Neurologisk Ambulatorium	67	17	17	30
Neurologisk Dagambulatorium	47	27	27	15
Skelerose Ambulatorium, Viborg	91	9	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	25	9	27
Køn				
Mand	60	31	8	14
Kvinde	72	18	10	13
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	77	0	23	5
40-59 år	72	28	0	14
60-79 år	32	50	18	6
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	65	23	12	21
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	69	27	5	26
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	-	-	-	2
Neurofysiologisk Ambulatorium	80	20	0	5
Neurologisk Ambulatorium	56	33	11	9
Neurologisk Dagambulatorium	-	-	-	4
Skelerose Ambulatorium, Viborg	71	29	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	29	63	8	1	225	26
Køn						
Mand	31	62	6	0	122	15
Kvinde	26	63	10	1	103	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	22	54	20	4	30	4
40-59 år	28	64	7	0	102	10
60-79 år	34	62	4	0	84	11
80- år	15	85	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	28	63	8	1	199	23
Pårørende	33	67	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	29	62	8	1	215	24
Ikke dansk	30	70	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	17	83	0	0	6	1
Neurofysiologisk Ambulatorium	39	58	3	0	77	8
Neurologisk Ambulatorium	21	68	12	0	77	9
Neurologisk Dagambulatorium	17	70	10	3	30	6
Sklerose Ambulatorium, Viborg	55	36	9	0	33	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	2	90	8	249
Køn				
Mand	2	89	9	137
Kvinde	1	91	7	112
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	4	83	13	33
40-59 år	1	96	3	111
60-79 år	2	89	9	95
80- år	0	76	24	8
Skema udfyldt af				
Patienten	2	90	8	221
Pårørende	0	92	8	13
Modersmål				
Dansk	1	91	8	238
Ikke dansk	22	78	0	6
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	0	86	14	7
Neurofysiologisk Ambulatorium	4	93	4	85
Neurologisk Ambulatorium	0	89	11	85
Neurologisk Dagambulatorium	3	85	12	34
Skelerose Ambulatorium, Viborg	0	94	6	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	1	91	8	146	103
Køn					
Mand	1	89	9	84	53
Kvinde	0	93	7	62	50
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	1
20-39 år	0	89	11	21	13
40-59 år	0	89	11	61	49
60-79 år	2	97	2	58	37
80- år	0	58	42	5	3
Skema udfyldt af					
Patienten	1	93	6	120	101
Pårørende	0	83	17	12	1
Modersmål					
Dansk	1	91	9	138	100
Ikke dansk	0	100	0	5	1
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	0	86	14	7	0
Neurofysiologisk Ambulatorium	3	95	3	40	45
Neurologisk Ambulatorium	0	88	13	48	37
Neurologisk Dagambulatorium	0	94	6	18	17
Skelerose Ambulatorium, Viborg	0	94	6	31	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	0

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	67	29	4	1	235	13
Køn						
Mand	66	29	4	1	128	9
Kvinde	67	29	3	0	107	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	64	26	10	0	33	0
40-59 år	65	33	2	0	107	4
60-79 år	72	24	3	1	86	8
80- år	43	42	16	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	30	4	0	207	13
Pårørende	67	33	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	66	30	4	0	224	13
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	57	29	14	0	7	0
Neurofysiologisk Ambulatorium	73	26	1	0	80	5
Neurologisk Ambulatorium	62	35	4	0	81	4
Neurologisk Dagambulatorium	65	26	6	3	31	3
Sklerose Ambulatorium, Viborg	76	21	3	0	34	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	72	26	1	1	233	18
Køn						
Mand	72	26	1	1	129	8
Kvinde	72	27	1	0	104	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	50	46	4	0	33	1
40-59 år	73	25	0	2	105	7
60-79 år	78	21	1	0	86	9
80- år	71	29	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	72	27	1	0	206	17
Pårørende	81	19	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	72	26	1	1	223	17
Ikke dansk	52	48	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	57	29	14	0	7	0
Neurofysiologisk Ambulatorium	78	22	0	0	79	6
Neurologisk Ambulatorium	71	28	0	1	79	7
Neurologisk Dagambulatorium	63	33	3	0	30	5
Skelerose Ambulatorium, Viborg	75	25	0	0	36	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	34	48	11	7	247	4
Køn						
Mand	33	52	9	6	135	2
Kvinde	35	43	14	7	112	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	35	33	22	9	33	1
40-59 år	32	52	11	5	111	1
60-79 år	38	47	9	7	95	0
80- år	17	68	0	15	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	34	47	12	8	219	4
Pårørende	39	49	12	0	13	0
Modersmål						
Dansk	34	49	11	6	236	4
Ikke dansk	40	17	22	22	6	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	14	43	43	0	7	0
Neurofysiologisk Ambulatorium	35	53	8	4	85	0
Neurologisk Ambulatorium	39	43	8	10	83	3
Neurologisk Dagambulatorium	21	53	18	9	34	1
Sklerose Ambulatorium, Viborg	44	44	8	3	36	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	49	39	9	3	229	20
Køn						
Mand	51	34	11	4	126	9
Kvinde	48	44	6	2	103	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	42	38	12	7	30	4
40-59 år	45	41	12	2	100	10
60-79 år	57	34	6	3	89	6
80- år	50	50	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	51	38	8	2	203	18
Pårørende	38	41	11	10	11	2
Modersmål						
Dansk	49	39	9	3	219	19
Ikke dansk	61	39	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	17	33	50	0	6	1
Neurofysiologisk Ambulatorium	61	30	8	1	80	4
Neurologisk Ambulatorium	44	42	10	4	78	7
Neurologisk Dagambulatorium	41	52	0	7	29	6
Sklerose Ambulatorium, Viborg	59	32	9	0	34	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	49	40	8	3	189	51
Køn						
Mand	51	37	8	4	103	28
Kvinde	47	43	8	3	86	23
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	32	51	13	4	28	6
40-59 år	48	40	10	2	86	22
60-79 år	56	35	3	5	67	21
80- år	66	34	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	48	41	9	2	166	47
Pårørende	62	29	0	9	11	1
Modersmål						
Dansk	49	40	8	3	181	48
Ikke dansk	40	39	22	0	6	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	40	20	40	0	5	2
Neurofysiologisk Ambulatorium	66	33	2	0	61	17
Neurologisk Ambulatorium	42	38	13	8	64	19
Neurologisk Dagambulatorium	33	59	7	0	27	8
Skelerose Ambulatorium, Viborg	55	42	0	3	31	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	249
Køn			
Mand	92	8	136
Kvinde	92	8	113
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	83	17	34
40-59 år	93	7	110
60-79 år	93	7	95
80- år	100	0	8
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	221
Pårørende	92	8	13
Modersmål			
Dansk	92	8	238
Ikke dansk	78	22	6
Afsnitsnavn			
Hukommelsesklinikken	71	29	7
Neurofysiologisk Ambulatorium	99	1	84
Neurologisk Ambulatorium	87	13	86
Neurologisk Dagambulatorium	91	9	34
Skelerose Ambulatorium, Viborg	100	0	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2

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	25	38	17	20	16	2
Køn						
Mand	22	34	20	24	9	1
Kvinde	29	42	14	15	7	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	42	0	17	41	5	0
40-59 år	16	68	16	0	6	1
60-79 år	19	39	19	23	5	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	42	7	26	12	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	20	40	19	21	15	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	2	0
Neurofysiologisk Ambulatorium	-	-	-	-	1	0
Neurologisk Ambulatorium	20	50	20	10	10	1
Neurologisk Dagambulatorium	-	-	-	-	3	0
Sklerose Ambulatorium, Viborg	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

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	69	24	6	1	234	13
Køn						
Mand	74	21	4	0	129	8
Kvinde	62	28	9	1	105	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	72	22	3	3	33	1
40-59 år	68	23	9	0	105	6
60-79 år	67	28	5	0	89	4
80- år	83	0	17	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	69	23	7	1	207	12
Pårørende	65	35	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	69	24	6	1	223	13
Ikke dansk	58	20	22	0	6	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	50	50	0	0	6	1
Neurofysiologisk Ambulatorium	78	19	2	1	81	1
Neurologisk Ambulatorium	63	27	10	0	81	4
Neurologisk Dagambulatorium	73	20	7	0	30	5
Sklerose Ambulatorium, Viborg	62	29	9	0	34	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	15	71	11	3	132	66
Køn						
Mand	15	74	8	2	71	40
Kvinde	14	69	13	4	61	26
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	15	57	12	16	19	12
40-59 år	13	72	13	2	65	26
60-79 år	16	77	7	0	45	25
80- år	-	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af						
Patienten	15	71	12	3	118	57
Pårørende	16	84	0	0	6	4
Modersmål						
Dansk	16	71	10	3	124	64
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	4	1
Neurofysiologisk Ambulatorium	15	79	6	0	34	31
Neurologisk Ambulatorium	14	66	18	2	44	24
Neurologisk Dagambulatorium	10	76	5	10	21	7
Skelerose Ambulatorium, Viborg	24	72	0	3	29	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

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	55	45	180	63
Køn				
Mand	60	40	96	37
Kvinde	49	51	84	26
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	2	0
20-39 år	37	63	28	6
40-59 år	59	41	80	30
60-79 år	59	41	64	26
80- år	50	50	6	1
Skema udfyldt af				
Patienten	56	44	162	55
Pårørende	57	43	10	3
Modersmål				
Dansk	56	44	172	61
Ikke dansk	-	-	4	2
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	20	80	5	2
Neurofysiologisk Ambulatorium	67	33	52	28
Neurologisk Ambulatorium	49	51	61	22
Neurologisk Dagambulatorium	47	53	30	5
Skelerose Ambulatorium, Viborg	73	27	30	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0

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	20	78	2	0	97	0
Køn						
Mand	20	79	2	0	56	0
Kvinde	20	77	3	0	41	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	33	58	9	0	12	0
40-59 år	18	82	0	0	47	0
60-79 år	18	82	0	0	34	0
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	77	3	0	89	0
Pårørende	0	100	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	20	77	2	0	94	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	1	0
Neurofysiologisk Ambulatorium	17	80	3	0	30	0
Neurologisk Ambulatorium	28	69	3	0	29	0
Neurologisk Dagambulatorium	7	93	0	0	14	0
Skelerose Ambulatorium, Viborg	27	73	0	0	22	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	38	57	5	1	239
Køn					
Mand	43	51	5	1	131
Kvinde	30	65	4	0	108
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	15	73	13	0	32
40-59 år	40	55	4	0	109
60-79 år	42	55	1	1	91
80- år	58	42	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	38	57	4	1	213
Pårørende	37	54	9	0	11
Modersmål					
Dansk	39	56	5	1	230
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	14	86	0	0	7
Neurofysiologisk Ambulatorium	52	46	1	0	84
Neurologisk Ambulatorium	33	58	8	1	76
Neurologisk Dagambulatorium	24	71	6	0	34
Skelerose Ambulatorium, Viborg	39	58	3	0	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	32	59	8	1	243
Køn					
Mand	35	57	7	1	134
Kvinde	28	62	8	2	109
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	19	67	9	5	33
40-59 år	34	57	8	1	110
60-79 år	35	58	7	0	91
80- år	26	74	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	33	59	7	1	217
Pårørende	16	76	8	0	13
Modersmål					
Dansk	33	59	8	1	233
Ikke dansk	30	48	22	0	6
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	29	43	29	0	7
Neurofysiologisk Ambulatorium	51	44	4	1	81
Neurologisk Ambulatorium	24	65	11	0	83
Neurologisk Dagambulatorium	18	74	6	3	34
Skelerose Ambulatorium, Viborg	28	67	3	3	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	27	58	12	3	40	16	183
Køn							
Mand	25	65	10	0	24	11	99
Kvinde	29	46	16	9	16	5	84
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	4	0	28
40-59 år	25	59	8	9	16	3	90
60-79 år	36	50	14	0	17	13	59
80- år	-	-	-	-	3	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	26	58	16	0	32	11	170
Pårørende	33	48	0	18	7	0	6
Modersmål							
Dansk	28	58	10	4	38	15	179
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Afsnitsnavn							
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	3	2	2
Neurofysiologisk Ambulatorium	20	80	0	0	10	5	67
Neurologisk Ambulatorium	31	63	6	0	16	5	59
Neurologisk Dagambulatorium	-	-	-	-	3	4	27
Skelerose Ambulatorium, Viborg	43	57	0	0	7	0	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	1

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	18	67	12	3	111	133
Køn						
Mand	13	75	10	2	62	73
Kvinde	24	56	15	5	49	60
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	14	44	23	20	13	21
40-59 år	21	68	11	0	53	59
60-79 år	17	73	9	0	41	49
80- år	-	-	-	-	3	3
Skema udfyldt af						
Patienten	18	64	14	4	96	122
Pårørende	20	80	0	0	5	7
Modersmål						
Dansk	18	66	13	3	102	131
Ikke dansk	38	62	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	20	60	20	0	5	2
Neurofysiologisk Ambulatorium	15	70	15	0	33	48
Neurologisk Ambulatorium	19	67	10	5	42	41
Neurologisk Dagambulatorium	0	82	9	9	11	24
Sklerose Ambulatorium, Viborg	40	45	15	0	20	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	2

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	50	19	22	9	184	63
Køn						
Mand	42	19	30	10	104	33
Kvinde	61	19	12	8	80	30
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	66	10	19	5	26	8
40-59 år	54	20	18	8	82	30
60-79 år	43	18	25	13	69	23
80- år	31	17	52	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	49	18	24	9	162	57
Pårørende	60	13	13	13	8	5
Modersmål						
Dansk	50	18	23	9	177	59
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	83	17	0	0	6	1
Neurofysiologisk Ambulatorium	50	13	26	11	62	22
Neurologisk Ambulatorium	43	20	23	13	60	24
Neurologisk Dagambulatorium	52	24	24	0	21	13
Skelerose Ambulatorium, Viborg	58	24	15	3	33	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	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	62	32	4	2	219	24
Køn						
Mand	65	24	6	4	116	18
Kvinde	58	40	2	0	103	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	40	52	5	3	32	2
40-59 år	66	29	3	2	100	10
60-79 år	69	23	5	3	80	10
80- år	38	62	0	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	62	33	4	2	198	21
Pårørende	67	24	0	9	11	1
Modersmål						
Dansk	62	31	4	2	210	23
Ikke dansk	74	26	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	67	17	0	17	6	1
Neurofysiologisk Ambulatorium	69	26	4	1	78	6
Neurologisk Ambulatorium	54	39	6	1	72	8
Neurologisk Dagambulatorium	54	39	4	4	28	6
Skelerose Ambulatorium, Viborg	82	15	3	0	33	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0







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.

Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive










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

		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Hukommelsesklinikken	
	2 Vi er helt trygge ved NN. Kompetent og giver den nødvendige tid.	Godt
	4 Spørgeskemaet er alene besvaret i relation til klinikken i Skive.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Neurofysiologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
	1 Jeg synes, ventetiden er for lang fra man er til den sidste undersøgelse. For mit vedkommende var det [flere] uger. Det er til at få nerver af, det burde I tænke på.	Intet svar
	2 Jeg blev behandlet professionelt af en person, ingen ventetid. Husk at give beskeden tilbage, da disse mennesker har brug for ros.	Virkelig godt
	3 Lægen kunne godt have lyttet mere, forstået mig bedre, så jeg ikke blev sendt videre i systemet til fejlagtig undersøgelse, der ikke kunne afhjælpe mine problemer.	Intet svar
	4 NN kunne godt være lidt mere imødekommende - virker meget sur og irriteret, når man ankommer og evt. spørger om noget. Sygeplejerskerne super gode - samt deres åbningstider er bare super - så man kan passe sit arbejde.	Godt
	7 Måske lidt bedre informationsniveau.	Det kan jeg ikke vurdere
	8 De er alle venlige og hjælpsomme. Hvis man har problemer, prøver de at hjælpe, så man er tilfreds. Altid smilende og forstående overfor spørgsmål, som de løser til alles bedste.	Godt
	10 Vi synes, neurologisk afdeling Skive gør et kæmpe arbejde for os, er altid smilende og hjælpsomme. Håber neurologisk afdeling i Skive bliver bevaret.	Intet svar
	11 Bliver altid modtaget på en meget venlig og professionel måde.	Virkelig godt
	12 Jeg synes, at de gør det meget godt, og er altid smilende og i godt humør.	Intet svar
	14 Tak for akut hjælp med mit apparat.	Virkelig godt
	15 Gode til at informere når man henvender sig til afdelingen. Kan virke lidt langsomme til at sende henvisningerne videre. Der gik ikke lang tid fra min egen læge havde sendt henvisningen, til jeg fik første indkaldelse fra afdelingen. Det var dejligt, når man går og har ondt.	Godt
	16 Jeg er blevet utrolig godt behandlet af sygeplejerskerne. De gør deres arbejde rigtig godt, og de er altid smilende og venlige. Det eneste lille minus er, at det er svært at få hurtige tider ved sekretærrerne, men de kender nok ikke problemet med hensyn til at holde sig vågen og være meget træt.	Virkelig godt













	18	Altid søde mennesker.	Godt
	19	Sød. Venlig. Dygtig.	Virkelig godt
	23	Ventetiden er ALT for lang fra jeg starter fra egen læge til hvornår, jeg får at vide, hvad jeg fejler!	Godt
	24	[Et sygehus] mente, at jeg skulle gå fast til kontrol, men det mente [et andet sygehus] ikke. Godt at jeg har en god læge, der gider at lytte til mig.	Dårligt
	25	Ambulatoriet gav mig alt den hjælp og information, som jeg har brug for.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium

Samlet indtryk





	1	Jeg savner generel information om sygdom og behandlingsmetoder, herunder nye. Der svares beredvilligt på de spørgsmål, jeg som patient stillede, men jeg oplevede ingen særlig "aktiv" udspørgen til min tilstand.	Godt
	3	Der er længe mellem mine besøg, men lidt mere forberedte læger, der ikke bare 'skimmer' journalen lige før besøget, ville være at foretrække, trods jeres tidspres!! Kontaktperson, som en sygeplejerske, føles som god personlig interesse.	Godt
	4	Vær forberedt når patienten kommer ind, så lægen ikke skal kigge i papirerne en ekstra gang for overhovedet at huske ens navn!!!	Dårligt
	6	Det samlede tidsforløb må kunne planlægges bedre. F.eks. både konsultation og scanning samme dag. Kommunikationen med andre afdelinger kan forbedres væsentligt. Information om, at jeg havde en kontaktsygeplejerske fik jeg først ved egen henvendelse. Ros: Generelt er personalet hjælpsomme, positive og imødekommende.	Dårligt
	7	Vi bor nu på [behandlingssted], hvor sygeplejerske NN har kontaktet neurologisk ambulatorium flere gange med forskellige opståede problemer. Hun refererer derefter til mig, så vi hele tiden er opdaterede hver især. Særlig tak til sygeplejerske NN.	Virkelig godt
	8	Det eneste er, at jeg syntes, at lægen kunne være lidt svær at forstå. Kunne godt have brugt en til at "oversætte" nogle ord.	Virkelig godt
	10	Forbedre både den mundtlige og den skriftlige kommunikation mellem mig og ambulatoriet.	Det kan jeg ikke vurdere
	11	Den sidste gang jeg var kaldt ind til samtale læge NN ikke til stede, men talte med en anden [] læge, som også var god til at forklare. Men hun lovede at undersøge noget gymnastik for folk med diskusprolaps, men det hørte jeg desværre ikke [mere] om. Men ellers meget tilfreds.	Godt
	12	Natten efter min operation blev et mareridt. Jeg fik smerter i blæren, som blev ulidelige. Jeg bad den vagthavende sygeplejerske om at blive tilset af en læge, men fik afslag. Jeg fik, skønt jeg sagde, at jeg var sikker på, at jeg ikke kunne lade vandet, hvilket jeg før havde prøvet, men blev affejet med en bemærkning om, at der altid efter en operation var smerter, men at jeg kunne få to Pinex. Da der sent på natten blev vagtskifte, klagede jeg min nød til den tilhørende sygeplejerske. Hun undersøgte mig. "Vi skal straks få gang i den vandladning, inden din blære sprænges" sagde hun.	Intet svar

Bilag 5

	15	Ændre "venteværelset", hvilket på nuværende tidspunkt kun er en gang, hvor der er trang plads. Især til kørestole. Føler mig udstillet, når vi sidder der på rad og række.	Virkelig godt
	17	Jeg har tre gange mødt en speciallæge, hvor jeg følte det var spild at køre efter det. Men her sidste gang var det ok.	Godt
	19	Jeg har haft en sygeplejerske/kontaktperson med en gang. Det gav mig meget tryghed at få tingene forklaret. Jeg har en gå med-funktion på hospitalet, så jeg er ugentligt vant til ud og ind af disse døre!	Godt
	20	Den er fin nok.	Virkelig godt
	21	Fik god information af sygeplejerskerne - var søde og imødekommende :-)	Det kan jeg ikke vurdere
	22	De enkelte læger skal kunne forstå patientens sygdom og de spørgsmål, der stilles ved besøget. Kan de ikke forstå problemet, skal de tage kontakt til anden læge, så patienten får den rigtige behandling og får TYDELIGE svar på de spørgsmål, der er.	Virkelig dårligt
	24	Lægen opgiver ikke ved første undersøgelse, men ville finde ud af, om der eventuelt kunne være andet [galt]. Det var meget betryggende at føle sig velundersøgt. God læge - godt personale.	Virkelig godt
	25	Færre læger ved kontrolbesøg - for mange forskellige. Samt at nogle læger kunne møde bedre forberedt op, så det ikke er nødvendigt, at starte hvert kontrolbesøg med at skulle referere hele forløbet fra start til slut.	Godt
	26	I kunne godt sende skriftlige papirer om min sygdom. Mere information (måske skriftligt).	Godt
	27	God behandling.	Godt
	28	Det er sikkert godt nok, det der bliver gjort, det kan jeg ikke vurdere. Men det er ikke godt nok, at der skal gå 4 måneder, uden jeg er blevet klogere på den livstruende sygdom, jeg har, og uden der er blevet påbegyndt en behandling. Det går da én på nerverne.	Det kan jeg ikke vurdere
	30	Alt ok.	Godt

ID Kommentarer - Neurologisk Dagambulatorium

Samlet indtryk

	2	Jeg synes virkelig, at personalet hele vejen rundt på afdelingen var utrolig professionelle, kompetente og grundige. Det var helt tydeligt, at der blev taget udgangspunkt i det enkelte individ.	Godt
	4	Vi har faktisk problemer med vagtlægen i weekenden her i Skive, hvis vi bliver syge. Vi har et stort sygehus her i Skive, men det er udueligt, og det er bare en tom bygning.	Godt
	5	Det har været særligt godt at have en gennemgående læge, og NN har været rigtig god at have.	Virkelig godt
	7	Kunne være mere synlige. Det føles som om man køber togbillet (eks.) ved glaslugen. Kunne man i stedet have fri skranke (åben?) og en smule fremadrykket. Personalet er ellers meget venlige og imødekommende, men hvordan bliver man opmærksom på patienter der er dårlige til at orientere sig, gå, osv.? Der mangler bedre stole. Overvægtige personer må da skulle stå op eller hvad?	Godt

- | | | |
|----|---|--------------------------|
| 8 | Jeg var glad for NN's gode behandling af mine symptomer, så jeg kom i MR scanner og blev godt undersøgt. Også tak til sygeplejerske NN. | Godt |
| 9 | Jeg tror, mange sætter pris på, at man kan ringe til en sygeplejerske, hvis man har spørgsmål eller er bekymret over noget. Ideelt ville det være den samme læge, der fulgte op på undersøgelser, så der ikke opstår forvirring og ventetid pga. manglende viden/erfaring ved næste besøg. | Dårligt |
| 11 | Jeg vidste faktisk ikke, hvorfor jeg skulle komme derop. Jeg havde været indlagt tre måneder før dette tjek (i en uge), og jeg troede faktisk, at det bare var for, at jeg skulle tjekkes op med medicinen. I stedet for kommer jeg ind til en læge, som er noget forvirret og som ikke har sat sig ordentlig ind i sagerne, inden jeg kommer. Jeg får at vide, at jeg skal ind og MR-skannes igen, hvilket jeg var blevet ved indlæggelsen, og som han giver som bemærkning "så regner jeg med, du har flere pletter i hjernen" - og den kunne jeg så gå hjem på! - Håber mit besøg næste gang bliver bedre. | Det kan jeg ikke vurdere |

ID Kommentarer - Sklerose Ambulatorium, Viborg

Samlet indtryk

- | | | |
|----|--|--------------------------|
| 3 | I [sommer] 2003 prøvede jeg på opfordring at stoppe med [medicin] (mon ikke man satsede på en besparelse). Jeg fik et attack [ca. to uger senere]. Var indlagt i [ca. to uger] og [fik varige men]. Nu er jeg blevet lovet min medicin, altid håber jeg. | Virkelig godt |
| 4 | Sygeplejerskerne gør det okay, men lægen betragter én som en svag og uintelligent person. En brik i et spil. Snakker ned i ens journal, fordi han først skal til at orientere sig bare lidt om den person, han sidder sammen med. | Dårligt |
| 5 | Stor ros til NN. En rigtig dejlig sygeplejerske og kontaktperson :-) | Godt |
| 6 | Jeg har kun positivt at sige om ambulatoriet. Især pga. personalet. Selvom man kan se, at der sidder masser af mennesker og venter, så er det den, de har inde til behandling, det drejer sig om, og de får aldrig en til at føle, at de har for travlt. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 7 | Forskellige læger næsten hver gang. Man skal selv spørge ind til resultat af undersøgelse, det burde komme af sig selv. Det burde være samme læge hver gang, som skulle sætte sig ind i sygdomsforløb før besøg. Mere opbakning i forhold til kost, for eksempel henvisning til diætist. Pårørende [] kunne godt have ønsket sig et møde alene, da han også var meget sårbar og usikker, og måske bange for, at jeg skulle blive såret ved spørgsmål. Ved blodprøvesvar ønskes uddybning hver gang: hvad der undersøges og resultatet. NN har en unik personlighed, og i hende finder jeg tryghed og henter information. | Godt |
| 9 | Jeg savner, at man kan blive undersøgt hos en øjenlæge, når man nu har kørt de 80 kilometer til ambulatoriet med synsforstyrrelser. Min mand havde taget fri for at køre med mig, da jeg fik forbud mod at køre selv, og så er det lidt træls, at man kun får at vide, at det nok er et anfald og ikke bliver ordentlig undersøgt af en øjenlæge. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 11 | Minus: Det ville være rart, hvis man kunne have dens amme neurolog, hver gang man kom i ambulatoriet. Plus: Sygeplejerske NN er HELT suveræn. Hun har omsorg for mig og snakker meget privat og MEGET venligt til mig. HUN ER BARE SUPER. | Godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

Bilag 5

 1 Vær FORBEREDT, når man kommer.







Virkelig
dårligt

Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Neurofysiologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
5	Ventetiden er for lang, inden man får en tid.	Godt
6	Jeg fik et brev med posten med en tid. Fik ikke noget indtryk af, at der var "ventetid".	Det kan jeg ikke vurdere
14	Meget langtrukket, stor ventetid inden diagnose hos læge NN.	Virkelig godt
17	For lang ventetid fra henvisning fra læge til modtagelse på ambulatorium (to måneder).	Godt
20	Der var ikke et venteværelse. Jeg måtte sidde på gangen.	Godt
24	Der gik for lang tid, inden jeg skulle være hos jer. Det skulle have været klaret, mens det var galt.	Dårligt
25	Alt gik fint i mødet med lægen NN, som sendte videre til ambulatoriet, og jeg fik min maskine, som er min "livsven". Jeg følte, at her var nogle dejlige mennesker, som ville give mig lift til at få en bedre livskvalitet. Tak.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
14	Tiden, fra jeg blev sendt til undersøgelse til jeg kom i behandling, varede [flere måneder]. Det er lang tid, da der ingen tvivl har været om min [sygdom].	Godt
17	Jeg kommer der en gang om året, det har været ok.	Godt
19	Boet i "Viborg Amt" i [mange] år, kommet i ambulatoriet disse år.	Godt
23	Jeg, der er bosiddende i anden by, valgte Viborg på grund af ventetiden. Jeg havde mulighed for andet sygehus - eller Viborg, hvor ventetiden var kortere end i min hjemby. Anden by fire uger kortere, Viborg seks uger, men køretiden fra min hjemby blev afgørende pga. min dårlige ryg.	Virkelig godt
29	Flinke mennesker.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Dagambulatorium	Samlet indtryk
5	Det gik meget hurtigt. Helt perfekt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Sklerose Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
1	Efter min indlæggelse [for flere år siden] måtte jeg selv henvende mig, da jeg var blevet glemt.	Virkelig godt

Bilag 5









- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 3 | Mit første møde [for mange år siden] var lidt trist - det var en uge efter diagnosen... Jeg talte med en sygeplejerske, der sagde: "Ja, sklerose er jo ikke en sygdom, man dør af, man dør med den" (jeg frabad mig hendes ord). | Virkelig godt |
|  | 4 | Meget ventetid inden man kom til at snakke med en læge. | Dårligt |
|  | 5 | Der var slet ingen ventetid i forbindelse med mit første besøg i ambulatoriet. | Godt |
|  | 7 | Det er [flere] år siden mit første besøg!!! Husker, at jeg blev indlagt i 2005 med følelsesforstyrrelser. Først udredet [nogle måneder senere]. Følte meget LANGT. | Godt |
|  | 8 | Jeg blev [for en del år siden] indlagt akut på neurologisk afdeling []. Under denne indlæggelse blev jeg ved udskrivningen tilknyttet neurologisk ambulatorium. Dermed oplevede jeg ikke ventetid i det hele taget. | Godt |
|  | 10 | Det er jo snart 10 år siden. Nu følger besøgene blot en rutine med besøg hvert halve år. | Godt |

Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hukommelseskliniken	Samlet indtryk
3	Svært at finde rundt.	Dårligt
4	Rigtig god sekretærkontakt. Men ventetid i Viborg, klart utilfredsstillende.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurofysiologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
6	Jeg opdagede ikke lige selv skiltet med besked om, hvor man skulle melde sin ankomst. Men blev opmærksom på det pga. en anden ventende.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Venlighed, omsorg, varme. Personalet talte ikke ned til mig. Var meget venligt og imødekommende.	Virkelig godt
13	Venligt personale!	Godt
14	Nogle kompetente sygeplejersker/vejledere.	Virkelig godt
16	Jeg kan kun sige rosende ord. Jeg er altid kommet ind før tiden, som jeg skulle være der.	Virkelig godt
20	Flinkt personale	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Der var bestilt tolk, hvilket var dejligt, da jeg er døv.	Godt
3	Både en læge samt sygeplejerske sad klar. Virkede meget professionelt og seriøst.	Godt
13	Det, som jeg har været rigtig glad for, er den store omsorg og venlighed der blev udvist fra sygeplejemæssig side.	Godt
17	Det er rart, der altid er et kendt menneske.	Godt
23	Ja, "venteværelset" er en stol på gangen, hvor der var megen trafik og kulde.	Virkelig godt
24	Dejlig atmosfære. Personalet informerede rigtig fint og var imødekommende og virkede bestemt ikke stressede, som man ofte har oplevet det på andre afdelinger.	Virkelig godt
25	Jeg var til min afsluttende kontrol i [efteråret]. Her blev jeg mødt af en utrolig behagelig lægestuderende, som havde sat sig ind i min sag på forhold og var rigtig godt forberedt, hvad jeg tænker, nogle af hans ældre lægekolleger kunne lære meget af.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Dagambulatorium	Samlet indtryk

Bilag 5

	3	Venlig og professionel.	Godt
	6	For lang ventetid på visse behandlinger.	Godt
	7	Er svært at få øje på personalet. For gangbesværede må det være ekstra forvirrende på grund af beliggenheden (på en lang gang).	Godt
	10	Lægen ventede på mig i døren.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Sklerose Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
	2	Altid søde mennesker.	Godt
	3	Jeg var til første undersøgelse [i sommeren 1997]. Jeg har fået en fantastisk behandling - altid! En ny sygeplejerske var klar, og hende har jeg stadig.	Virkelig godt
	4	Søde og venlige.	Dårligt
	7	Husker det ikke. Men generelt er de meget venlige og imødekommende, når jeg kommer til kontrol.	Godt
	8	Under min før omtalte indlæggelse kom jeg i kontakt med sygeplejerske NN, umiddelbart efter jeg fik diagnosen. NN kunne på en meget fin måde gøre klart for både min mand og mig selv, hvad diagnosen betød. I ambulatoriet fortsatte jeg med at have NN som kontaktsygeplejerske og er glad for kontakten med hende.	Godt
	12	Det er betryggende at blive modtaget af virkelig kompetent sygeplejerske, som forstår, hvilke spørgsmål og ængstelser, det afføder at få diagnosen sklerose.	Virkelig godt





Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hukommelsesklinikken	Håndtering af fejl
1	At NN har misforstået mig.	Virkelig dårligt
3	Forvirring om det videre forløb.	Godt
ID	Kommentarer - Neurofysiologisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
3	Blev sendt til [] undersøgelse i [] underarm, selv om det er overarmen, der er problemer med.	Dårligt
15	Der gik lang tid fra undersøgelsen til det videre forløb. Var til undersøgelse og fik at vide, at næste afdeling først havde modtaget henvisning [ca. to uger senere].	Intet svar
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
6	Behandling er ikke afsluttet. Jeg måtte selv ringe ind og rykke for svar på scanning, samt rykke for, at der skete noget med det videre behandlingsforløb.	Godt
15	Min mand havde aftalt et møde med lægen NN [en morgen], selvom det ikke er noget de plejer pga. stuegang, og sagde, han ikke havde en aftale, da min mand kom. Jeg skulle til EEG. Det havde jeg ikke forstået ud fra brevet, jeg havde fået.	Godt
18	Jeg fik tiden fremskyndet og fik så senere et brev om, at jeg havde brændt den oprindelige tid af. Fy fy! Det var dog ambulatoriet, der havde glemt at slette den oprindelige tid!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
19	Var med i nogle forsøg [], læge med forsøg flyttet. Dagsdosis stod ikke i min journal. Fik endelig læger til at tro på mig. Det var lidt sjusk!	Virkelig godt
22	Lægen, jeg talte med, sagde, jeg enten skulle stoppe med daglig medicin eller acceptere de bivirkninger. Spørgsmål om evt. overmedicinering blev afvist uden yderligere undersøgelse. Efterfølgende telefonsamtale med en af afdelingens sygeplejersker viste sig, jeg skulle have mindre medicin og i hvert fald slet ikke stoppe, samt de bivirkninger, jeg havde omtalt, skyldes for meget medicin med nuværende doser.	Godt
23	Der skulle udtages blodprøver efter min undersøgelse, men det kunne ikke ske, fordi laboratoriet var lukket. Altså skete undersøgelsen for sent. Jeg fik derfor udleveret blodprøveskema til brug for [sygehuset].	Godt
28	For det første startede undersøgelserne [om sommeren], og der er endnu ikke påbegyndt nogen behandling, til trods for, at det er en livstruende sygdom. Det er alt for lang tid og under al kritik. Den dag jeg fik at vide, hvad det drejede sig om, bippede lægens kalder, ligesom hun havde sagt,	Dårligt

Bilag 5

hvad det var, og så gik hun. Ok, forhold dig lige til den melding ude på gangen! Så skulle jeg til Skejby, men der kom ingen indkaldelse. Ringede selv til afdelingen, men det havde man glemt, og i øvrigt skulle jeg ikke det alligevel, men på en anden afdeling i Viborg.

		Håndtering af fejl
ID	Kommentarer - Neurologisk Dagambulatorium	
 1	Oplevede, at lægen ikke havde læst min journal eller vidste, hvorfor jeg var henvist og var forvirret om min læge eller distriktspsykiatrien havde henvist mig, skønt det stod i mine papirer.	Virkelig dårligt
 5	Omkring lumbalpunktur. Manglende oplysninger og modsatrettede oplysninger. Kørte til Viborg og måtte køre hjem igen uden at få lavet undersøgelser.	Virkelig godt
 8	Én fejl. Lægen glemte at sende journal videre til andet sygehus, så jeg blev [flere] uger forsinket.	Intet svar
 13	Der er sket en fejl i forbindelse med indkaldelsen til MR-scanning, da røntgenafdelingen [] ikke kunne finde henvisning. Så jeg var nødt til at ringe selv at rette fejlen. Dog var [anden afdeling] venlig og hjælpsom med dette.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Sklerose Ambulatorium, Viborg	Håndtering af fejl
 7	Lægerne sætter sig først ind i forløbet, når man er der og ved hjælp fra en selv. Sygeplejerske NN er helt fantastisk og hun opvejer alt det dårlige.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
 1	Uforberedt læge som ikke havde sat sig ind i mine papirer og mit forløb i min skade. Jeg følte at mit besøg var SPILD.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)






Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hukommelsesklinikken	Samlet indtryk
3	Lægen kunne ikke efterfølgende se resultat.	Dårligt
4	Vi kom til savne NN meget som enetovholder i forløbet. [Dennes] vikar var noget svær at forstå og virkede ikke så kompetent.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurofysiologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Har ventet meget længe på svar på undersøgelsen pga. forkert adresse på svarbrevet.	Intet svar
14	Personalet er godt udrustet.	Virkelig godt
15	Til nogle undersøgelser er de hurtige til at sende videre. Til andre bruger de lang tid.	Godt
20	Der var kun en person på afdelingen, så vidt jeg ved.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Venlig, men lidt overfladisk behandling.	Godt
3	Personalet har alle været ganske venlige, men det virker ofte forvirrende, når man ved hver kontrol møder et nyt ansigt og derfor ofte skal genfortælle.	Godt
5	Mangler lidt information om mén og symptomer.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Første besøg var [i sommer]. Scanning [i efteråret]. Næste konsultation er [to måneder senere], hvor jeg går ud fra, at der stilles en diagnose og iværksættes en behandling. I givet fald er der så gået fire måneder - det er lang tid med konstante smerter.	Dårligt
9	Sen fremsendelse af scanning til Aalborg Sygehus, hvor jeg bliver behandlet. Ventetiden ikke særlig behagelig, når det er kontrol vedrørende kræft.	Godt
10	Kommunikationsproblemer i forhold til [] lægen var frustrerende og gav anledning til, at jeg desværre ikke fik det fulde udbytte af samtalen.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Det går langsomt at få noget igennem, f.eks. en scanning.	Godt
15	I min journal står et andet tidspunkt for mit første anfald, end det der var tilfældet.	Virkelig godt
16	Kunne godt ønske en højere grad af koordination afdelingerne imellem, således at flere undersøgelser kunne samles på en enkelt dag. Enkeltvis tager de jo ikke mange minutter, men da mit job er	Dårligt




Bilag 5

i [anden by], koster det mig alligevel en hel dags fravær.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 21 | Jeg synes, der gik for lang tid fra [lidelse] blev konstateret, til jeg snakkede med læge NN, og der gik yderligere ca. en måned inden jeg fik mit apparat. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 22 | Jeg vurderer ikke lægen til at have den nødvendige viden omkring min sygdom på trods af specialafdeling. Samtalen var svær, og jeg følte ikke han forstod det, jeg sagde, og kunne handle ud fra det. | Virkelig dårligt |
|  | 23 | Ja, blodprøveskemaet er forskelligt fra det, der benyttes i Aalborg - med det resultat, at samtlige blodprøver skulle indtastes med nr - og mærke og ikke kunne scannes med stregkoden - da de er forskellige. Det gav problemer - og ventetid for alle andre patienter til blodprøvetagning i Aalborg. | Virkelig godt |
|  | 25 | Jeg har manglet, at der var en læge (i det omfang det er muligt), som har været tovholder gennem årene. Er stort set hver gang blevet mødt af et nyt ansigt, som knap havde læst min journal. | Godt |
|  | 28 | Undersøgelserne er endnu ikke afsluttede efter godt fire måneder. Det er under al kritik. | Det kan jeg ikke vurdere |





ID Kommentarer - Neurologisk Dagambulatorium

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|---|---------|
|  | 2 | En meget, meget positiv oplevelse. Super seriøst og professionelt. | Godt |
|  | 9 | En måneds ventetid på prøvesvar ved speciallæge er meget stressende. Forskellige læger ved besøg i ambulatoriet gør forløbet forvirrende, da de (lægerne) ikke følger samme plan. | Dårligt |
|  | 12 | Jeg synes, at det er åndssvagt, at [der da] fra læge NN henviste mig til en MR-scanning skulle gå så lang tid, inden jeg tik en tid!!!! | Godt |


ID Kommentarer - Sklerose Ambulatorium, Viborg

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 2 | At man altid kan gå ned og få taget en blodprøve, når man er til kontrol. | Godt |
|  | 3 | Min praktiserende læge ville ønske, at neurologer ville sende deres patienter i kørestol, som for eksempel mig, til undersøgelse for osteoporose. | Virkelig godt |
|  | 4 | Altid ventetid fra en afdeling til en anden afdeling - den digitale post fra afdeling til afdeling lader til at vente på sig? | Dårligt |
|  | 7 | Føler, at jeg selv har skulle have overblikket og være kritisk, selvom man i en sådan situation ikke har det helt store overskud. Det var først, da NN kom ind i billedet, at jeg fik tillid til systemet. | Godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|------------------|
|  | 1 | Lægen skulle først til at læse mine papirer, og det tog det meste af tiden, og jeg følte, jeg fik en standartbesked, som blev givet til alle. | Virkelig dårligt |
|---|---|---|------------------|

Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

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


ID	Kommentarer - Neurofysiologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
15	Mangler afklaring.	Godt
21	En god oplevelse. Resultatet har jeg ikke hørt fra min praktiserende læge endnu.	Godt
22	Oplevelse af forkert information.	Godt
25	Kun gode. Nogle søde og rare piger.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Meget tilfredsstillende, at man har en sygeplejerske til rådighed telefonisk, hvis der er behov for spørgsmål.	Godt
12	Jeg savnede meget, at få oplysning om det forløb, der måtte vente efter udskrivelsen, og om jeg kunne kontakte sygehuset, hvis jeg havde behov. Ingen talte med mig ind udskrivelsen [sent] om aftenen.	Intet svar
19	Via mit arbejde vant til at tage mig af de dårligst stillede. Havde det ikke så godt selv et par måneder. Lægge medicin om, nervøs for det og følgerne deraf. Spurgte derom. Lægens svar: "Ja, det forurener noget" - empati - hvad er det?	Godt
20	Nej, Viborg er et rigtig godt hospital.	Virkelig godt
21	Jeg syntes, der gik for lang tid fra [lidelsen] blev konstateret, til jeg snakkede med læge NN og at der gik yderligere ca. en måned inden jeg fik mit apparat.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Efter at skulle give en tilbagemelding på hvorvidt jeg ville ud af medicinering per telefon, blev jeg efterfølgende kontaktet to gange af sygeplejerske. Dette resulterer i, hele undersøgelsen på ambulatoriet og resultatet heraf stort set blev ændret mht. medicinering og selve medicinen. Det vil sige, konsultationen på ambulatoriet var spild af tid, og forkerte beslutninger blev taget af lægen.	Virkelig dårligt
23	Jeg har fået en rigtig god behandling og grundig undersøgelse af læge NN, som også har meddelt mig om resultaterne af blodprøverne og har givet mig en virkelig god orientering.	Virkelig godt
30	Alt OK.	Godt

ID	Kommentarer - Neurologisk Dagambulatorium	Samlet indtryk
9	Pga. ventetid på at få lavet ambulante undersøgelser, på at få svar på undersøgelserne og derefter på en tid ved speciallæge til at give svaret, kan udredningsforløb blive ubehageligt lange. Sådan er det jo inden for mange specialer, men det er hårdt at blive udredt for en neurologisk sygdom, da	Dårligt

Bilag 5

den har så stor betydning for fremtid/førlighed og psyke.

ID	Kommentarer - Sklerose Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
	3 Som I nok har bemærket, har jeg kun ROS til læge NN1 og NN2, Viborg Sygehus.	Virkelig 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.