

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Neurokirurgisk Afdeling NK  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

## 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	242
Afdelingens svarprocent:	61%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.<sup>1</sup> 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).

---

<sup>1</sup> 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.



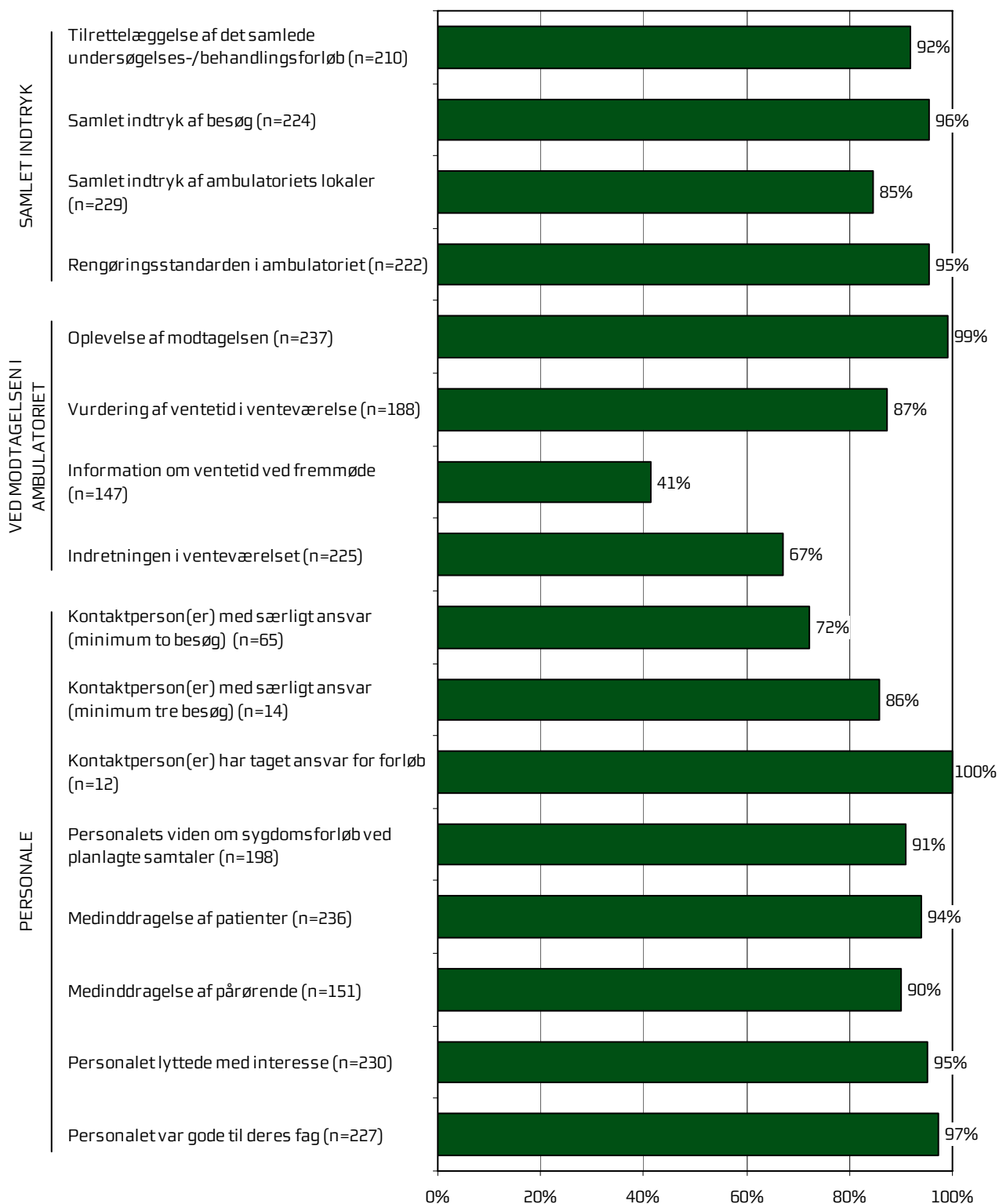


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

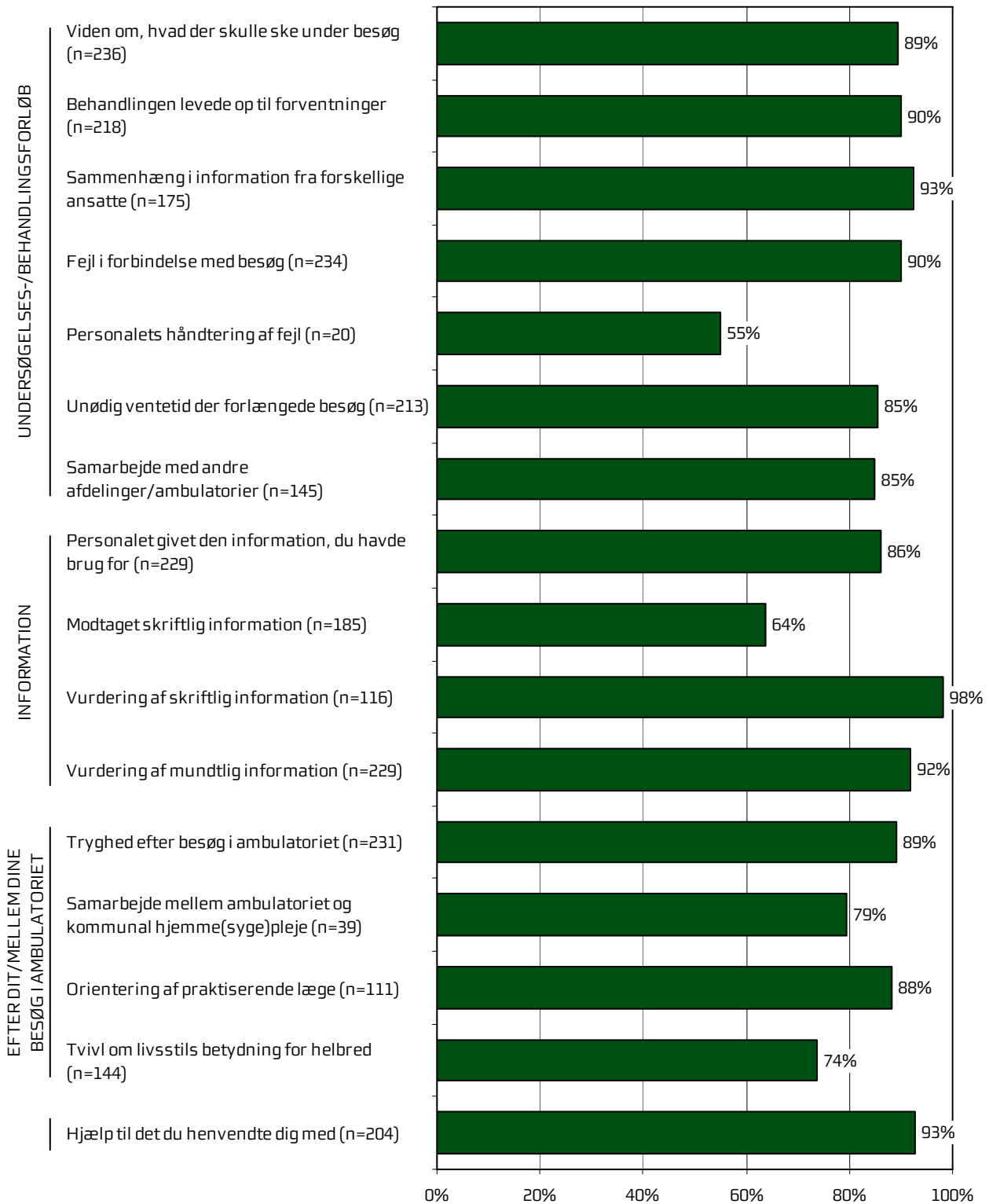
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Neurokirurgisk Afdeling NK

2009-tallet er for: Neurokirurgisk Afdeling NK

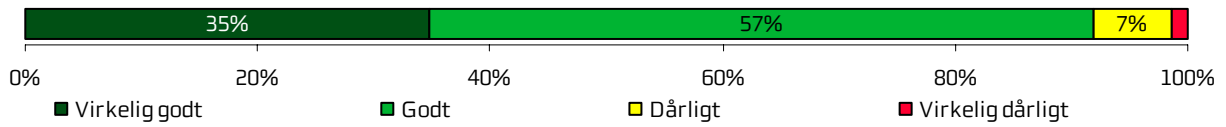
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

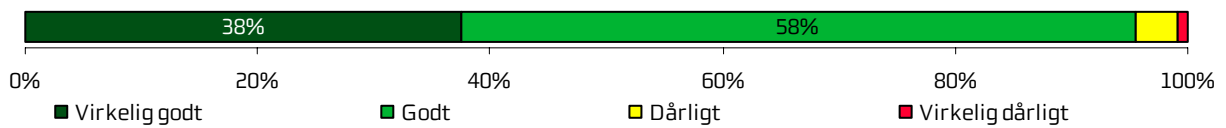
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

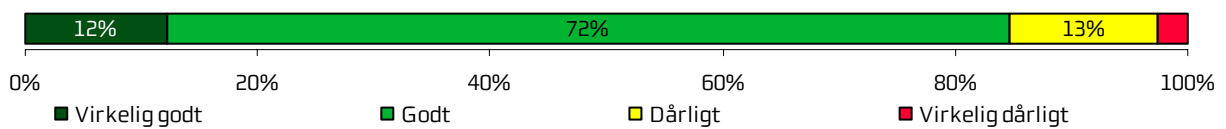
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=210)



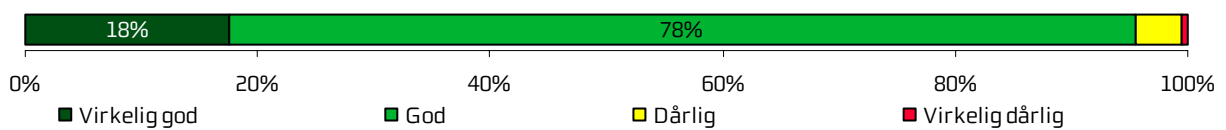
Samlet indtryk af besøg (n=224)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=229)



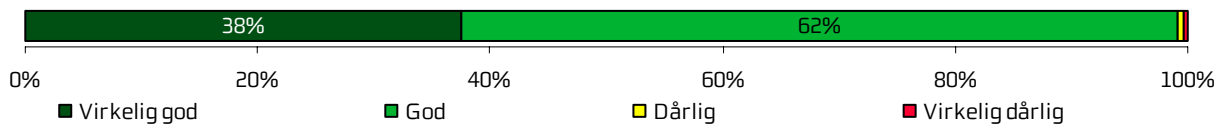
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=222)



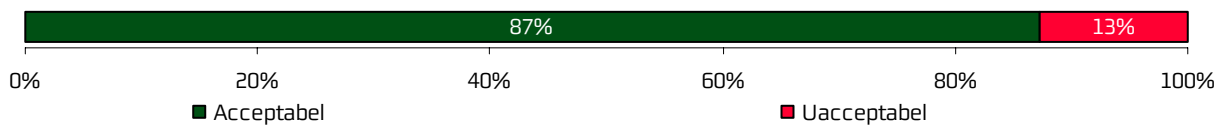
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	91 %	90 %	98 % *	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	92 % *	99 % *	92 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	85 %	-	-	98 % *	80 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 % *	94 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

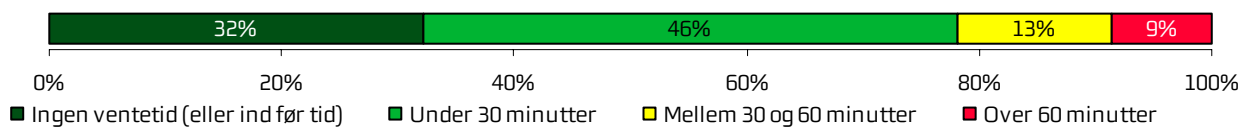
Oplevelse af modtagelsen (n=237)



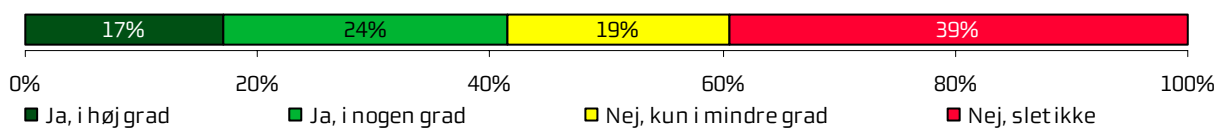
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=188)



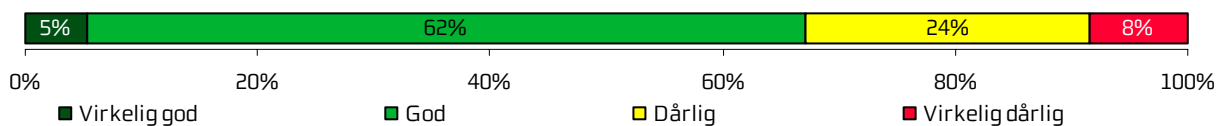
Længde af ventetid i venteværelse (n=233)



Information om ventetid ved fremmøde (n=147)



Indretningen i venteværelset (n=225)

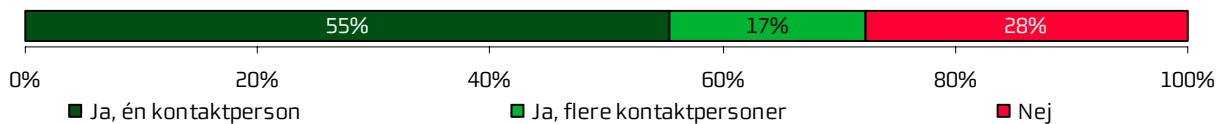




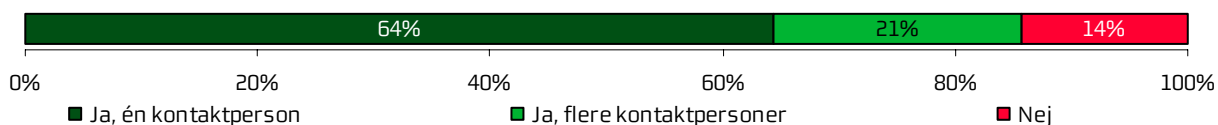
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	96 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	87 %	86 %	-	97 % *	82 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	41 %	57 % *	36 %	64 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	67 %	88 % *	84 % *	93 % *	69 %	81 %

## Personale

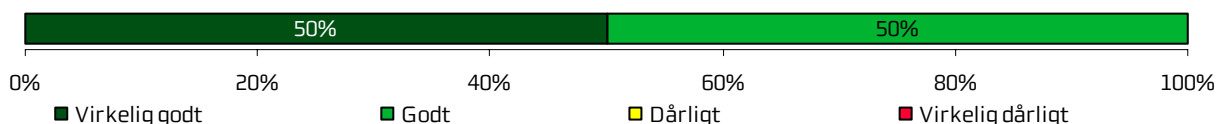
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=65)



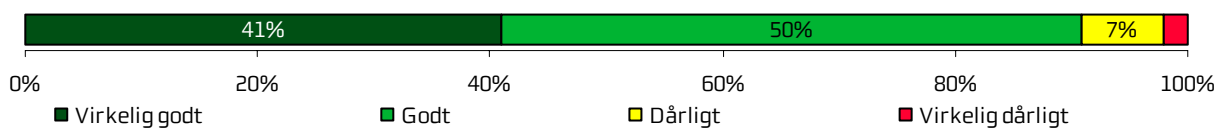
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=14)



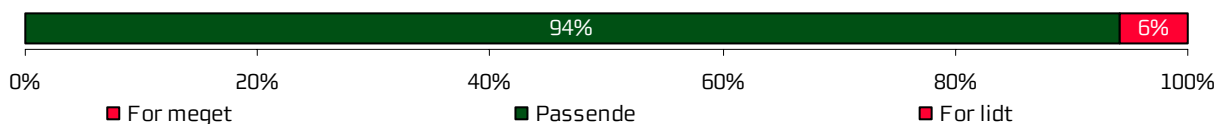
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=12)



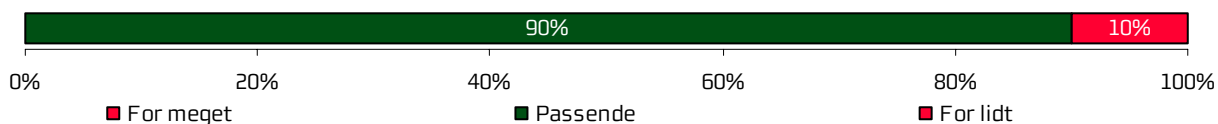
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=198)



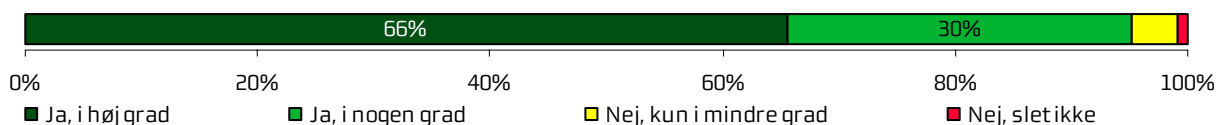
Medinddragelse af patienter (n=236)



Medinddragelse af pårørende (n=151)



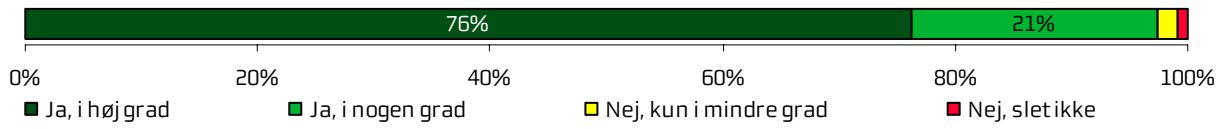
Personalet lyttede med interesse (n=230)



	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)	72 %	74 %	73 %	89 % *	65 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	75 %	-	93 %	68 %	78 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	89 %	88 %	97 % *	86 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	91 %	89 % *	96 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	91 %	91 %	97 % *	84 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	93 %	92 % *	99 % *	93 %	96 %

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=227)

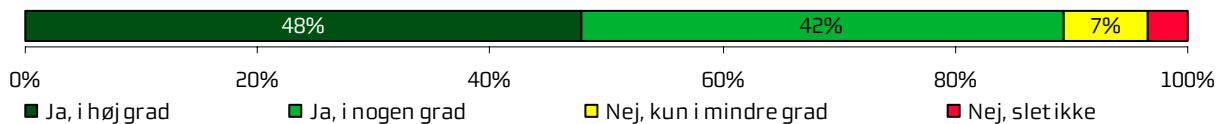


Sammenligning af afdelingens resultat

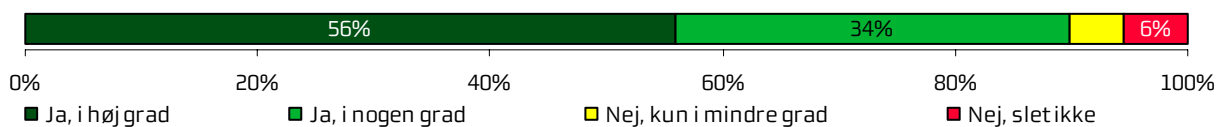
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	95 % *	99 %	95 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

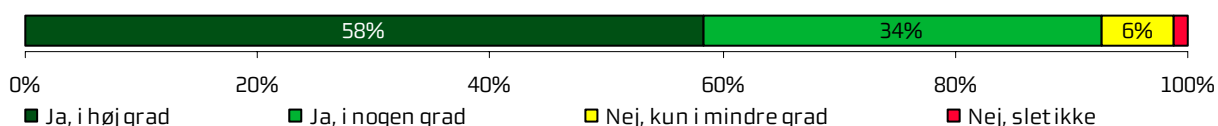
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=236)



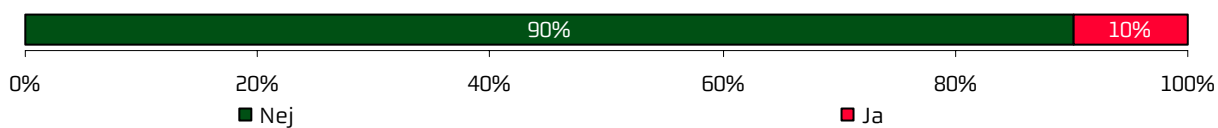
Behandlingen levede op til forventninger (n=218)



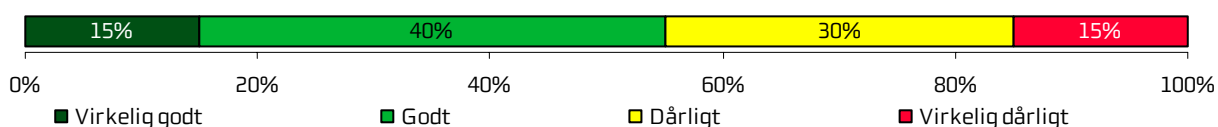
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=175)



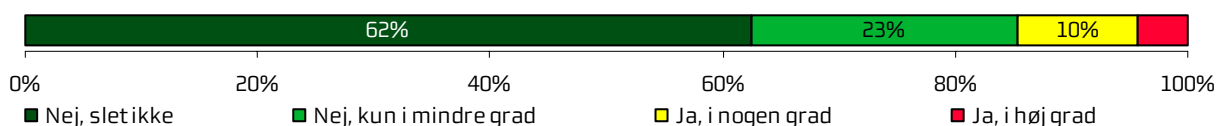
Fejl i forbindelse med besøg (n=234)



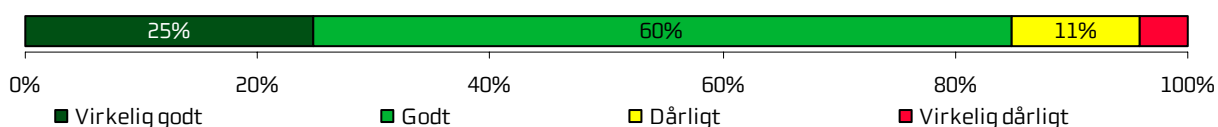
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=213)



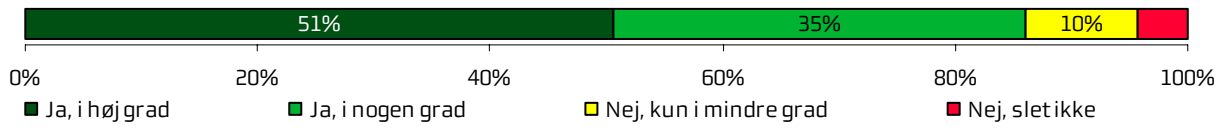
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=145)



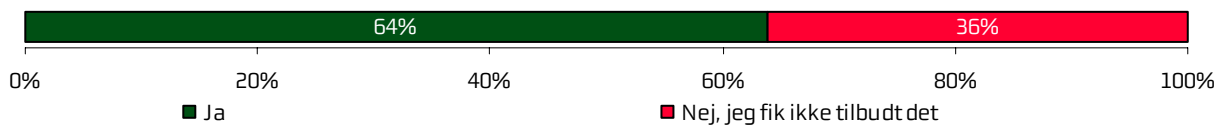
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	82 % *	83 % *	95 % *	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	89 %	85 % *	98 % *	86 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	93 %	90 %	98 % *	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	89 %	-	97 % *	87 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	55 %	68 %	-	90 % *	52 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	82 %	79 % *	97 % *	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	85 %	85 %	83 %	96 % *	86 %	93 %

## Information

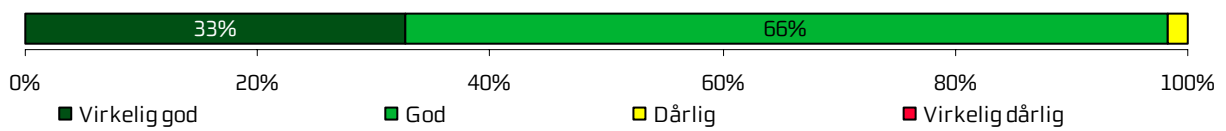
Personalet givet den information, du havde brug for (n=229)



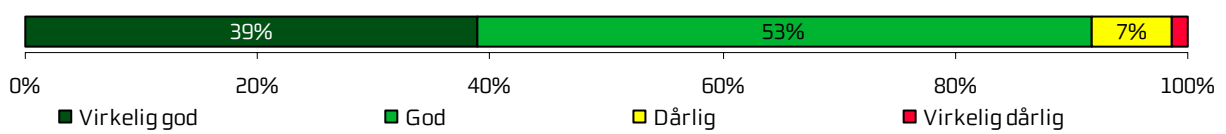
Modtaget skriftlig information (n=185)



Vurdering af skriftlig information (n=116)



Vurdering af mundtlig information (n=229)

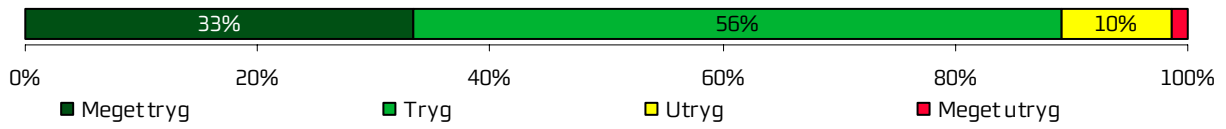




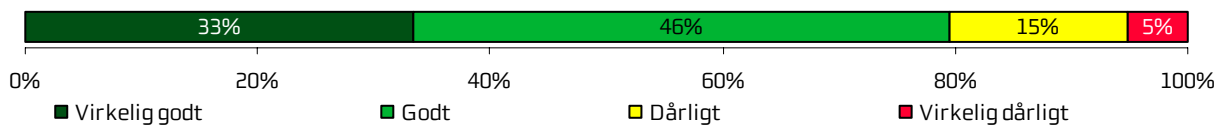
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	86 %	-	-	96 % *	88 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	66 %	-	80 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	95 % *	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	96 %	90 %	99 % *	93 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

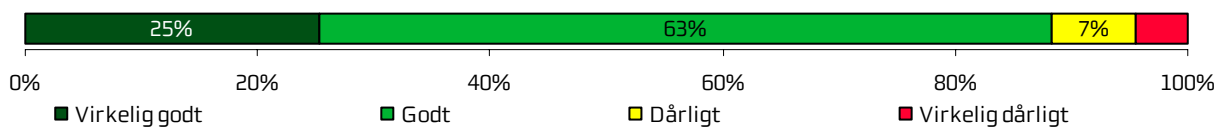
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=231)



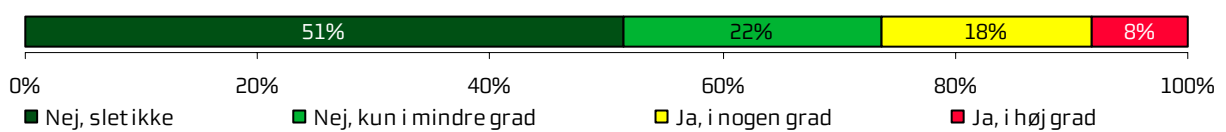
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=111)



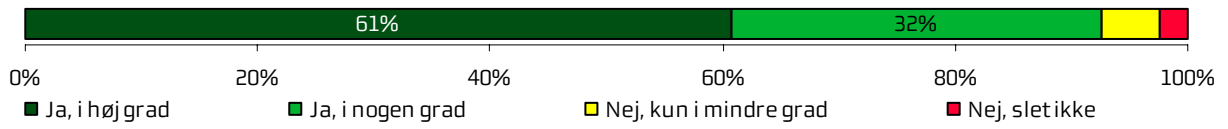
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=144)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	91 %	82 % *	97 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79 %	72 %	76 %	97 % *	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	84 %	81 % *	94 %	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	77 %	74 %	81 %	68 %	74 %

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=204)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	-	-	98 % *	89 %	95 %



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

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. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

#### 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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. 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.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: &gt;&gt;jobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. 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"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. 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"/>	



11. 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"/>
12. 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"/>
13. 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**

14. 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"/>	
15. 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"/>	
16. 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"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. 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"/>	
21. 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"/>

<b>22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>	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"/>	
<b>24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		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	Gå til spørgsmål 26	
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>					

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	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"/>	

<b>32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?</b>	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"/>
<b>34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>	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"/>
<b>36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>40. Hvad er dit modersmål?</b>	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.: >>lobnr<<

8. december 2011

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

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 2011**. 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.

>>ou15flet<<

#### 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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

### **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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale 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 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	61%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	48%	49%
Kvinde	52%	51%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	8%	11%
20-39 år	10%	14%
40-59 år	38%	40%
60-79 år	40%	33%
80- år	3%	3%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## 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**

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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:

<sup>2</sup> 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	242		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	117		48%	
Kvinde	125		52%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	20		8%	
20-39 år	24		10%	
40-59 år	93		38%	
60-79 år	97		40%	
80- år	8		3%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	213		90%	
Pårørende	23		10%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	233		96%	
Ikke dansk	9		4%	

**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	35	57	7	1	210	18
<b>Køn</b>						
Mand	39	55	5	2	106	7
Kvinde	31	60	9	1	104	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	65	5	5	20	0
20-39 år	26	65	4	4	23	1
40-59 år	31	61	8	0	84	5
60-79 år	44	48	6	1	77	10
80- år	33	67	0	0	6	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	57	7	1	182	17
Pårørende	32	64	5	0	22	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	57	7	1	201	18
Ikke dansk	44	56	0	0	9	0

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	58	4	1	224
<b>Køn</b>					
Mand	41	58	2	0	111
Kvinde	35	58	5	2	113
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	30	65	0	5	20
20-39 år	36	59	5	0	22
40-59 år	36	59	5	0	88
60-79 år	42	53	3	1	86
80- år	25	75	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	57	4	1	195
Pårørende	35	65	0	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	58	4	1	215
Ikke dansk	44	56	0	0	9



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	12	72	13	3	229
<b>Køn</b>					
Mand	16	71	14	0	109
Kvinde	9	74	12	5	120
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	16	63	21	0	19
20-39 år	13	70	13	4	23
40-59 år	11	74	12	2	89
60-79 år	13	72	11	3	90
80- år	0	88	13	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	11	74	12	3	201
Pårørende	17	65	17	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	12	72	13	3	221
Ikke dansk	25	75	0	0	8

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	78	4	0	222
<b>Køn</b>					
Mand	21	72	6	1	109
Kvinde	14	83	3	0	113
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	21	74	5	0	19
20-39 år	21	75	0	4	24
40-59 år	21	75	4	0	85
60-79 år	14	80	6	0	86
80- år	0	100	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	16	79	4	1	194
Pårørende	27	68	5	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	16	80	3	0	213
Ikke dansk	44	33	22	0	9

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	62	0	0	237
<b>Køn</b>					
Mand	40	59	1	0	115
Kvinde	35	64	0	1	122
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	40	55	0	5	20
20-39 år	38	63	0	0	24
40-59 år	35	63	1	0	93
60-79 år	41	59	0	0	93
80- år	14	86	0	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	62	0	0	208
Pårørende	35	65	0	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	61	0	0	228
Ikke dansk	33	67	0	0	9

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	87	13	188	52
<b>Køn</b>				
Mand	90	10	93	24
Kvinde	84	16	95	28
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	94	6	17	3
20-39 år	77	23	22	2
40-59 år	94	6	77	14
60-79 år	82	18	65	32
80- år	86	14	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	87	13	163	48
Pårørende	95	5	19	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	87	13	181	50
Ikke dansk	86	14	7	2

**Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	46	13	9	233	3
<b>Køn</b>						
Mand	36	45	14	4	113	1
Kvinde	28	47	13	13	120	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	20	60	20	0	20	0
20-39 år	8	54	29	8	24	0
40-59 år	30	52	10	8	88	1
60-79 år	43	36	11	11	94	2
80- år	43	29	14	14	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	45	13	9	204	3
Pårørende	30	48	22	0	23	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	46	13	9	224	3
Ikke dansk	44	33	22	0	9	0

Tabel 14. 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	17	24	19	39	147	14
<b>Køn</b>						
Mand	22	22	25	31	68	6
Kvinde	13	27	14	47	79	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	20	7	20	53	15	1
20-39 år	10	29	19	43	21	1
40-59 år	22	23	20	35	60	5
60-79 år	15	28	17	40	47	7
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	26	19	38	127	13
Pårørende	20	13	20	47	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	25	18	40	143	13
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1

**Tabel 15. 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	5	62	24	8	225	12
<b>Køn</b>						
Mand	8	64	22	6	107	8
Kvinde	3	60	26	11	118	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	10	60	15	15	20	0
20-39 år	4	57	35	4	23	1
40-59 år	4	58	31	7	83	7
60-79 år	7	66	18	10	91	4
80- år	0	75	25	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	4	63	25	8	197	12
Pårørende	14	64	9	14	22	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	61	25	9	218	11
Ikke dansk	29	71	0	0	7	1

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	55	17	28	65
<b>Køn</b>				
Mand	55	18	27	33
Kvinde	56	16	28	32
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	57	14	29	7
20-39 år	71	14	14	7
40-59 år	64	20	16	25
60-79 år	39	13	48	23
80- år	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	54	17	30	54
Pårørende	63	13	25	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	56	15	29	62
Ikke dansk	-	-	-	3



**Tabel 17. 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	64	21	14	14
<b>Køn</b>				
Mand	64	18	18	11
Kvinde	-	-	-	3
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	83	17	0	6
60-79 år	-	-	-	4
80- år	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	58	25	17	12
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	21	14	14
Ikke dansk	-	-	-	0

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	50	0	0	12	0
<b>Køn</b>						
Mand	44	56	0	0	9	0
Kvinde	-	-	-	-	3	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	50	50	0	0	6	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	60	0	0	10	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	50	0	0	12	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

**Tabel 19. 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	41	50	7	2	198	38
<b>Køn</b>						
Mand	43	45	10	1	99	15
Kvinde	38	55	4	3	99	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	56	6	6	18	2
20-39 år	25	65	0	10	20	3
40-59 år	53	42	5	0	76	16
60-79 år	36	51	12	1	77	16
80- år	29	71	0	0	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	49	8	2	171	36
Pårørende	38	57	5	0	21	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	52	7	2	190	37
Ikke dansk	88	0	13	0	8	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	6	236
<b>Køn</b>				
Mand	0	93	7	116
Kvinde	0	95	5	120
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	95	5	20
20-39 år	0	92	8	24
40-59 år	0	94	6	90
60-79 år	0	94	6	94
80- år	0	100	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	94	6	207
Pårørende	0	100	0	23
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	94	6	227
Ikke dansk	0	100	0	9

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	90	10	151	88
<b>Køn</b>					
Mand	0	92	8	74	43
Kvinde	0	88	12	77	45
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	94	6	17	3
20-39 år	0	79	21	14	10
40-59 år	0	92	8	51	42
60-79 år	0	89	11	62	32
80- år	0	100	0	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	90	10	127	83
Pårørende	0	95	5	20	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	90	10	146	84
Ikke dansk	0	100	0	5	4

Tabel 22. 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	66	30	4	1	230	9
<b>Køn</b>						
Mand	71	25	4	0	110	7
Kvinde	61	33	4	2	120	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	70	20	5	5	20	0
20-39 år	61	35	4	0	23	1
40-59 år	63	31	6	0	90	3
60-79 år	67	29	2	1	89	5
80- år	75	25	0	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	30	4	0	201	9
Pårørende	74	22	4	0	23	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	29	4	1	221	9
Ikke dansk	67	33	0	0	9	0

**Tabel 23. 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	76	21	2	1	227	11
<b>Køn</b>						
Mand	76	21	3	0	113	4
Kvinde	76	21	1	2	114	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	70	25	0	5	20	0
20-39 år	75	25	0	0	24	0
40-59 år	82	16	2	0	87	5
60-79 år	72	25	2	1	88	6
80- år	88	13	0	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	21	2	1	198	11
Pårørende	78	22	0	0	23	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	21	2	1	218	11
Ikke dansk	78	22	0	0	9	0

Tabel 24. 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	48	42	7	3	236	3
<b>Køn</b>						
Mand	45	43	7	5	114	2
Kvinde	51	40	7	2	122	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	60	0	0	20	0
20-39 år	50	46	0	4	24	0
40-59 år	39	49	10	2	92	1
60-79 år	57	30	9	4	92	2
80- år	63	25	0	13	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	40	8	4	207	3
Pårørende	35	61	4	0	23	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	42	7	4	227	3
Ikke dansk	44	33	22	0	9	0



**Tabel 25. 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	56	34	5	6	218	16
<b>Køn</b>						
Mand	58	31	6	6	108	7
Kvinde	54	37	4	5	110	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	53	42	0	5	19	1
20-39 år	45	45	5	5	22	1
40-59 år	58	32	6	5	85	6
60-79 år	58	32	4	7	85	8
80- år	57	29	14	0	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	33	5	6	191	14
Pårørende	48	52	0	0	21	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	34	4	6	210	15
Ikke dansk	50	38	13	0	8	1

Tabel 26. 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	58	34	6	1	175	49
<b>Køn</b>						
Mand	57	37	6	0	93	21
Kvinde	60	32	6	2	82	28
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	27	7	7	15	5
20-39 år	50	45	5	0	20	4
40-59 år	60	33	7	0	67	21
60-79 år	60	34	5	2	65	19
80- år	50	38	13	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	35	7	1	151	44
Pårørende	68	26	5	0	19	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	35	7	1	166	49
Ikke dansk	78	22	0	0	9	0

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	234
<b>Køn</b>			
Mand	93	7	115
Kvinde	87	13	119
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	89	11	19
20-39 år	96	4	24
40-59 år	89	11	91
60-79 år	90	10	93
80- år	86	14	7
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	92	8	207
Pårørende	77	23	22
<b>Modersmål</b>			
Dansk	90	10	225
Ikke dansk	89	11	9

Tabel 28. 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	15	40	30	15	20	0
<b>Køn</b>						
Mand	29	43	14	14	7	0
Kvinde	8	38	38	15	13	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	14	43	43	0	7	0
60-79 år	11	44	11	33	9	0
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	47	27	20	15	0
Pårørende	40	20	40	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	40	30	15	20	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

**Tabel 29. 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	62	23	10	4	213	14
<b>Køn</b>						
Mand	67	22	10	1	110	5
Kvinde	57	24	11	8	103	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	47	32	21	0	19	1
20-39 år	59	18	14	9	22	1
40-59 år	62	30	5	3	86	5
60-79 år	70	13	13	5	80	6
80- år	33	50	17	0	6	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	22	9	5	188	13
Pårørende	55	25	20	0	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	23	10	4	205	13
Ikke dansk	63	25	13	0	8	1

**Tabel 30. 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	25	60	11	4	145	44
<b>Køn</b>						
Mand	24	61	12	4	76	22
Kvinde	26	59	10	4	69	22
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	56	13	6	16	2
20-39 år	7	60	13	20	15	5
40-59 år	22	60	16	2	58	19
60-79 år	29	63	6	2	51	18
80- år	60	40	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	60	11	4	126	40
Pårørende	25	63	13	0	16	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	59	12	4	138	43
Ikke dansk	29	71	0	0	7	1

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	35	10	4	229
<b>Køn</b>					
Mand	56	35	6	3	111
Kvinde	46	36	13	6	118
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	65	30	0	5	20
20-39 år	35	57	9	0	23
40-59 år	47	38	12	2	91
60-79 år	54	28	10	8	89
80- år	67	33	0	0	6
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	36	11	4	201
Pårørende	73	27	0	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	36	10	5	220
Ikke dansk	78	22	0	0	9

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	64	36	185	44
<b>Køn</b>				
Mand	63	37	86	26
Kvinde	65	35	99	18
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	47	53	19	1
20-39 år	67	33	21	3
40-59 år	67	33	70	19
60-79 år	63	37	70	20
80- år	80	20	5	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	65	35	160	41
Pårørende	55	45	22	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	36	179	41
Ikke dansk	50	50	6	3



**Tabel 33. 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	33	66	2	0	116	0
<b>Køn</b>						
Mand	36	62	2	0	53	0
Kvinde	30	68	2	0	63	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	67	11	0	9	0
20-39 år	8	92	0	0	13	0
40-59 år	30	67	2	0	46	0
60-79 år	43	57	0	0	44	0
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	66	1	0	102	0
Pårørende	33	58	8	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	66	2	0	113	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

Tabel 34. 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	39	53	7	1	229
<b>Køn</b>					
Mand	46	48	6	0	112
Kvinde	32	57	8	3	117
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	30	65	0	5	20
20-39 år	24	67	10	0	21
40-59 år	42	49	8	1	91
60-79 år	40	52	8	1	91
80- år	67	33	0	0	6
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	52	8	1	201
Pårørende	36	64	0	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	53	7	1	220
Ikke dansk	56	44	0	0	9

**Tabel 35. 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	33	56	10	1	231
<b>Køn</b>					
Mand	39	50	10	1	114
Kvinde	27	62	9	2	117
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	40	40	15	5	20
20-39 år	32	59	5	5	22
40-59 år	37	53	10	0	89
60-79 år	29	61	10	1	94
80- år	33	67	0	0	6
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	58	8	1	203
Pårørende	32	45	23	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	56	10	1	222
Ikke dansk	44	56	0	0	9

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	33	46	15	5	39	18	163
<b>Køn</b>							
Mand	30	55	15	0	20	6	84
Kvinde	37	37	16	11	19	12	79
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	4	1	15
20-39 år	-	-	-	-	3	1	17
40-59 år	10	60	30	0	10	6	74
60-79 år	47	47	0	5	19	10	54
80- år	-	-	-	-	3	0	3
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	37	50	13	0	30	17	145
Pårørende	29	43	14	14	7	1	14
<b>Modersmål</b>							
Dansk	33	47	14	6	36	18	157
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	6

**Tabel 37. 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	25	63	7	5	111	117
<b>Køn</b>						
Mand	23	61	11	5	56	54
Kvinde	27	65	4	4	55	63
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	67	17	17	6	13
20-39 år	21	57	14	7	14	9
40-59 år	24	68	5	2	41	49
60-79 år	29	60	7	4	45	45
80- år	40	60	0	0	5	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	62	7	4	99	102
Pårørende	11	78	11	0	9	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	63	7	5	106	113
Ikke dansk	20	60	20	0	5	4

**Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</b>						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	22	18	8	144	86
<b>Køn</b>						
Mand	50	27	16	7	70	43
Kvinde	53	18	20	9	74	43
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	40	0	20	5	15
20-39 år	41	35	18	6	17	7
40-59 år	56	24	13	8	63	28
60-79 år	52	13	27	9	56	33
80- år	-	-	-	-	3	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	21	19	8	133	69
Pårørende	50	38	13	0	8	14
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	22	18	9	139	82
Ikke dansk	40	40	20	0	5	4

**Tabel 39. 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	61	32	5	2	204	25
<b>Køn</b>						
Mand	64	30	4	2	102	14
Kvinde	58	33	6	3	102	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	63	31	0	6	16	4
20-39 år	59	32	5	5	22	2
40-59 år	57	35	5	2	82	9
60-79 år	64	28	7	1	76	10
80- år	63	38	0	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	31	6	2	179	21
Pårørende	58	42	0	0	19	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	32	5	3	196	24
Ikke dansk	63	38	0	0	8	1





## 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.

## Neurokirurgisk Afdeling NK

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - NKAMB	Modtagelsen
2	Perfekt.	Virkelig god
3	Der er tit meget lang ventetid.	Virkelig god
5	Venlig, imødekommende hjælp og betjening.	Virkelig god
10	Altid venligt personale.	Virkelig god
16	Jeg oplevede den som ligegyldig.	Intet svar
18	Ambulatoriet og modtagelsen/venterum var ændret siden vores sidste besøg, så jeg var noget i tvivl om, hvor vi skulle henvende os.	God
19	Flinke folk.	God
20	Jeg blev overflyttet fra en anden afdeling pga. reoperation []. Jeg skulle vente på, at der var tid på anden afdeling.	God
27	Lidt forvirret. Meget afhængig af lægen. Undskyldninger om, at der var opstået noget akut, når tidsplan ikke holder.	God
28	Virkede meget travle.	God
32	Ikke noget specielt. Helt ordinært.	God
33	En sød og venlig modtagelse, hvor det første ord var "velkommen".	Virkelig god
38	God og venlig modtagelse.	God
39	Venlig og kompetent modtagelse.	Virkelig god
45	Godt. Jeg blev orienteret om, jeg kunne få kørselsgodtgørelse.	Virkelig god
47	Dejligt med glad og frisk modtagelse. Så glemmer man lidt de dårlige minder fra sygdomsperioden.	Virkelig god
50	Blev straks oplyst om, at jeg kunne få kørselsgodtgørelse pga. den lange afstand.	Virkelig god
51	NN er super god :)	Virkelig god
53	Det var en meget god og betænksom modtagelse.	Virkelig god
56	Venligt og imødekommende personale. Fik stillet seng til rådighed efter oplysning om lang ventetid.	Virkelig god
57	Følte mig ventet og velkommen.	Virkelig god
58	Desværre havde min læge "glemt" mig. Så jeg spurgte selv efter ham efter 30-40 minutter. Men det er eneste gang, jeg har oplevet det.	Virkelig god
61	Når der er nogle spørgsmål, er der altid et roligt og venligt svar.	Virkelig god
63	Lang ventetid. Tvivl om, hvorvidt de havde registreret, at jeg var kommet, selvom jeg havde meldt mig.	Dårlig
64	Rart med en varm modtagelse. Alt andet er af mindre betydning. For eksempel har man fuld forståelse for ventetid på en alvorlig afdeling. Besøgene er jo ret korte, men ofte med et indhold af store beslutninger og beskeder.	God

✎	65 Super dejlige mennesker.	Virkelig god
✎	68 Jeg oplevede at sidde fra [tidligt om morgenen] til [sidst på eftermiddagen] fastende, hvorefter min tid blev aflyst. Jeg kunne godt have brugt lidt mere løbende information i løbet af dagen om, at det ikke var sikkert, at jeg kom til. Desuden mener jeg, at dette må vides før [sidst på eftermiddagen]. Det var ligeledes en anden sygeplejerske, der måtte overbringe nyheden, da der var vagtskifte. Det er selvfølgelig forståeligt, at der kan komme akutte patienter, men information ville have været godt.	God
✎	69 Altid godt behandlet og de var gode til deres fag.	Virkelig god
✎	71 Blev mødt af venlige, morgenfriske sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, der var klar til mig.	Virkelig god
✎	73 At jeg ikke med det samme fik at vide, at den læge, som skulle tilse mig, ikke var til stede før to timer efter, jeg var kommet.	God
✎	74 Meget venlig velkomst. God gennemgang af, hvor venteværelset, toilettet og lign. var.	Virkelig god
✎	77 Flinkt og venligt personale.	God
✎	79 Min første indkaldelse var en "fuser". Efter godt 50 minutters venten fik jeg at vide, at et røntgenbillede ikke var kommet frem fra anden afdeling, og at jeg måtte komme igen senere. Det var selvfølgelig skuffende, men da jeg i øvrigt var meget glad for at være på afdelingen, er det, hvad der kan ske. Som sagt bærer jeg ikke nag, og det skal bemærkes, at læge NN tog sagen og kontaktede både mig og vores datter, som hjælper mig, og de øvrige kontakter.	God
✎	80 Det ville være fin service at oplyse om ventetid.	God
✎	82 Får blot at vide, hvor man kan sidde og vente. Man skal nok vente længere end forventet, og sådan går det hver gang.	God
✎	85 Nej. Både behandling og modtagelse føltes god og velkommende samt meget hjælpsom. Jeg følte, at hele personalet vidste, hvem man var, og hvad den enkelte persons rolle var.	Virkelig god
✎	86 Ved modtagelsen spurgte jeg sekretæren, hvordan det gik med tiden. Hun svarede, at alt gik planmæssigt.	God
✎	88 Venligt, fyldestgørende og rart.	Virkelig god
✎	92 De er ALLE meget venlige.	Virkelig god
✎	93 Nogle gange virkelig god. Andre gange kun god. Meget forskellig pga. personalet, nogle mere stressede end andre.	God
✎	95 Ja, for lang ventetid.	God
✎	96 Nej, det var godt.	God
✎	98 En rolig, venlig, imødekommende sygeplejerske (NN), som jeg hurtigt følte mig meget tryk ved. Meget menneskelig. Hun var rigtig god til at forklare, hvad der skulle foregå. Det har været trygt, at det var den samme sygeplejerske, jeg talte med, hver gang jeg har været på ambulatoriet.	Virkelig god
✎	99 Modtagelsen har alle de gange, jeg har henvendt mig, været helt rutinepræget.	Intet svar
✎	100 Flink og smilende.	God

## Neurokirurgisk Afdeling NK

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - NKAMB	Fejlhåndtering
3	Da jeg var indlagt på Neurokirurgisk Afdeling fik jeg en meget dårlig behandling af flere sygeplejersker. Såsom mistro til, at jeg vidste noget som helst om den medicin, jeg fik før indlæggelse. De var arrogante, når jeg prøvede at fortælle dem, hvordan jeg skulle vendes i sengen mm.	Intet svar
6	Personale: Kun kontakt med den læge, som skulle operere mig i ambulatoriet.	Intet svar
12	Mine tider blev rykket rundt flere gange og operationen ligeså to gange, men det er vel ikke en egentlig fejl, selvom det er svært for en patient med smerter og ventetid.	Godt
14	De lavede fejl i undersøgelsen, så resultatet var mere skævt end virkeligheden. Den blev dog opdaget senere i forløbet.	Godt
19	Første operation afhjælp ikke problemet.	Dårligt
27	Blev sendt hjem trods tiltagende forværring for lige at se tiden an.	Godt
30	Fik at vide, at jeg ville få svar efter en uge, men der gik over en måned og mange opringninger, før jeg fik svar. Det er en alt for lang ventetid, især når man også får et dumt brev fra Sundhedsstyrelsen om, at de har registeret, at man har en alvorlig sygdom, og man kan få udbetalt nogle forsikringer og alt dette, før man har fået svar fra sygehuset. Det er bare for dårligt. Vil ikke ønske for andre at opleve dette.	Dårligt
32	1. Lægen havde ikke set mine MR-scanninger, inden jeg kom. Lægen kunne ikke åbne filen med mine scanninger. Dette virker amatøragtigt/utroværdigt. Ikke godt for tilliden/respekt. 2. Lægen var sød, venlig og kompetent.	Godt
36	Forkert tidspunkt og sted.	Godt
37	Vi er kørt forgæves [flere] gange til kontrol i Ambulatoriet pga. dårlig information fra sekretær NN. Da vi kommer langvejsfra, er det RET træls.	Dårligt
42	Efterfølgende var der alt for lang ventetid inden behandling.	Intet svar
55	Min sag forsvandt og blev først fundet [flere] dage senere, da jeg selv rykkede efter et svar. Nu [] har jeg ventet [flere uger] på et svar på den seneste undersøgelse, og jeg venter stadig.	Virkelig dårligt
57	Ønske om vegetarisk diæt og fisk blev ikke imødekommet under den senere indlæggelse :(	Dårligt
60	De glemte at indkalde til kontrol.	Virkelig godt
63	Ventede lang tid på, at lægen skulle komme og informere om operation. [Om eftermiddagen] blev der meddelt, at han ikke kom i dag, men i morgen lige før operation.	Dårligt
66	Den medicin der er ordineret i journalen, er ikke den medicin jeg indtager. []	Intet svar
69	Fejlbehandlet. Men lægen fortalte mig om det, der var sket, og jeg skulle tale med patientforsikring om det. Det gik godt.	Intet svar
73	At jeg blev underrettet noget før om den lange ventetid. Det var først, da jeg selv henvendte mig, at jeg fik besked.	Godt
80	Det var ikke muligt at hente mine scannings- og røntgenbilleder ind på computeren under min undersøgelse/samtale.	Dårligt
86	Efter en time henvendte jeg mig til sekretæren og spurgte om den læge, jeg havde en tid hos, overhovedet var der, da jeg slet ikke havde set ham. Hun skulle så vide, hvem jeg var. Havde altså slet ikke "styr på", at ingenting skete. En sygeplejerske hørte samtalen og kunne fortælle, at den pågældende læge var kaldt til operationsgangen.	Virkelig dårligt

- |   |  |                  |
|---|--|------------------|
| ✎ | 93 At to læger skulle mødes angående mig. Den ene kunne ikke komme, så kunne den anden heller ikke se på mig.  | Intet svar       |
| ✎ | 94 En samtale forudgående for operation []. Det viste sig, at mine scanningsbilleder ikke var der, og jeg fik en almen orientering om det at have en knude i [marven] og ikke i forhold til MIN aktuelle knude. Efterfølgende skulle jeg have taget blodprøver, men da var ambulatoriet lukket, og jeg måtte komme igen dagen efter. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 101 Er ikke helt klar over, om det var i ambulatoriet eller på afdelingen, der blev stillet en fejldiagnose i første omgang.   | Virkelig godt    |





## Neurokirurgisk Afdeling NK

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

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
5	Har fået en enestående behandling af læge NN samt personale, både før, under og efter operation og indlæggelse. En så stor hjælpsomhed og imødekommenhed skal man lede længe efter i dagens Danmark. STOR ROS til hele afdelingen, også til det velfungerende samarbejde, der er med anden afdeling og læge NN. Også her får jeg en enestående behandling.	Virkelig godt
8	Jeg fik skriftligt svar fra Neurologisk Ambulatorium ang. MR-scanning. Ingen ændringer siden sidste MR-scanning. Blev herefter indkaldt til samtale på Neurokirurgisk Ambulatorium, hvor man ikke kendte til svaret fra Neurologisk Ambulatorium, og i øvrigt mente, at der muligvis var ændringer, så MR-scanning skulle ske efter et halvt år og ikke efter et år som planlagt.	Godt
11	Han havde ikke sat sig ind i min situation.	Dårligt
13	Ventetiden var meget lang, uden nogen information om hvorfor og hvor længe det yderligere ville tage. Derudover havde han 'kun' sat sig ind i grunden til, hvorfor jeg blev henvist (pga. forværring) og ikke i det generelle sygdomsbillede, som desværre fylder en del. Fokus lå meget på mine scanningsbilleder (både de nye og gamle) og ikke særligt meget på, hvad der var galt som jeg kunne mærke, men ikke kunne ses på billederne. Hvilket gjorde det lidt forvirrende, da jeg kom med henblik på at få symptomerne forklaret og gjort noget ved. Men det svar jeg gik derfra med var, at man ikke kunne se nogen grund til mine problemer på scanningsbillederne.	Dårligt
16	I det store og hele forløb alt som planlagt.	Intet svar
17	Synes, at forløbet strakte sig over for lang tid. Henvendte mig til min læge [i vinter] og nåede først den sidste undersøgelse [i efteråret].	Godt
18	Jeg svarer på vegne af [mit barn]. Hun har en [skade], som ingen rigtig kan give en fyldestgørende prognose på. Dette er naturligvis frustrerende, men har ikke noget at gøre med, om de involverede personer er dygtige eller ej. Når jeg skriver at venterummet er meget dårligt indrettet, så er det igen på vegne af mit barn. Det er småt, andre patienter, der venter bliver unødigt generet af [et barn] med krudt i røven, som gerne vil lege og læses for. Det er der ikke plads til i det nye venteområde!	Godt
19	Det plejende personale var gode til at hjælpe og tage stilling til personlige behov.	Godt
24	Henvist fra et sygehus til andet sygehus. I Viborg "vidste de ikke rigtigt", hvordan/hvem der kunne tage mig og efter en del telefoniske samtaler blev jeg videresendt til tredje sygehus.	Godt
28	Savner kombination/koordinering og "fodslaw" mellem kirurgisk og medicinske undersøgelser og tiltag for, at man som patient får en helhed og måske en fælles opfattelse af målet og midlet.	Godt
30	Det ene sted får man et at vide og noget andet det andet sted angående svar på scanning.	Dårligt
31	Ni måneder er længe at gå og vente med smerter dag og nat!	Godt
35	Jeg tror det kunne være vigtigt at informere bedre om ventetider. Ikke fordi jeg selv oplevede det som et problem, er "nørd" og havde læst det fremsendte materiale, men andre ventende brokkede sig noget over ventetiden.	Godt
37	Dårligt samarbejde sygehusene imellem omkring forundersøgelse mht. at bestille tid, planlægge osv.	Godt
40	Da jeg møder [i efteråret], sidder jeg og venter i venteværelset. Så bliver jeg nervøs og henvender mig, og så viser det sig, at jeg skal på [en anden etage]. Det havde jeg ikke fået besked om, så der fik jeg en dårlig oplevelse igen. Den har jeg også besvær med at komme af med. Har besvær med at sove.	Intet svar
41	Fin service at kunne blive scannet i hjemby og få svar i ambulatoriet. Sparer tid både trans-	Godt

	port- og arbejdsmæssigt.	
✎ 42	Ingen behandling, kun halskrave.	Intet svar
✎ 45	Ventetiden for at få tid er meget, meget dårligt, ikke menneskeligt, når smerterne tager over.	Godt
✎ 52	Der er så lang ventetid, inden vi fik tiden til undersøgelse.	Godt
✎ 55	De andre afdelinger [] har måttet rykke for svar, og det har de stadig ikke fået. Min praktiserende læge klager til MIG over ikke at blive informeret.	Intet svar
✎ 60	Det var dejligt, at det var samme læge, der udførte operationen, som havde kontrolsamtale efter to måneder i ambulatoriet.	Godt
✎ 62	Det var skuffende, at jeg ikke kunne få besked om, hvordan eller hvornår jeg ville få svar på undersøgelsen.	Intet svar
✎ 63	Skulle komme [om morgenen], ventede i [flere timer], inden der kom en og skrev journal. Ventede [yderligere flere timer] på narkosen. [Om eftermiddagen] får jeg så at vide, at lægen først kunne tale med mig dagen efter. Først derefter kunne jeg tage hjem, altså [midt på eftermiddagen].	Dårligt
✎ 64	Kunne godt have tænkt mig en overordnet neurologisk undersøgelse efter operationen. Er stadig under rehabilitering/genoptræning og kunne godt have brugt lidt mere opfølgning/samtale med [Neurokirurgisk Afdeling K]. Er dog i gode hænder, men føler alligevel en særlig nærhed med NK, og synes, der er lang tid mellem besøgene.	Virkelig godt
✎ 65	Kun, at I har nogle søde mennesker ansat :-)	Virkelig godt
✎ 66	Jeg ved jo ikke, om fejlen er rettet i min journal, da jeg ikke kan se min journal.	Virkelig godt
✎ 67	Skulle opereres, men skulle vente på scanning i [flere] måneder (operation ca. en måneds ventetid). Det hænger jo ikke sammen. Fik efter flere samtaler pr. telefon rykket scanning frem til [nogle] ugers ventetid.	Godt
✎ 68	Jeg synes, at lægerne/sygeplejerskerne bør lade være med at love, at en behandling vil ske inden en bestemt tid, hvorefter der går den dobbelte tid. Det belaster både jer administrativt, når man ringer og rykker, men også i høj grad patienten, da man sætter sig op til en behandling.	Intet svar
✎ 70	Jeg synes, at ventetiden er fuldstændigt uacceptabel, og jeg finder det perverst af [] jer, at I sender mig et spørgeskema, imens jeg svæver i limbo, omkring det videre forløb af min MÅ-SKE!? videre behandling.	Intet svar
✎ 71	Blev opereret i ryggen, og blev HJULPET SÅ MEGET, at jeg kunne gå uden smerter dagen efter operationen. Fysioterapeuten kom og gik med mig. SKØNT!	Virkelig godt
✎ 72	MR-scanning var ikke færdig bearbejdet fra Neurologisk Radiografisk afdeling.	Godt
✎ 78	Hurtig og effektiv.	Virkelig godt
✎ 83	Skulle selv spørge til genoptræningsplan for at få tilbudt genoptræning.	Godt
✎ 84	Vi har kun haft én læge under hele forløbet. Det har været, og er, virkelig godt!	Virkelig godt
✎ 85	Havde hele tiden fred og ro på den behandling, som jeg modtog. Fik følelse af et virkeligt professionelt personale hele vejen igennem mit ophold.	Virkelig godt
✎ 86	Det havde jeg naturligvis fuld forståelse for, og jeg satte mig tilbage i venteværelset (hvis man kan kalde stolene på gangen for det).	Virkelig dårligt
✎ 87	Afdeling fire og fem arbejder ikke sammen.	Godt
✎ 90	Jeg kom direkte ind - nåede ikke engang på toilet først :-)	Virkelig godt
✎ 91	Bedre kontakt mellem ambulatoriet og scanning!	Godt

## Bilag 5

- |  |   |            |
|--|---|------------|
|  93 | At der skal gå en måned hver gang, inden man kan komme til næste undersøgelse, er lang tid, når man har været syg et år og er tilknyttet huset.   | Intet svar |
|  94 | Jeg skulle møde til indlæggelse [en dag] med operation [et par dage efter]. Her talte jeg med læge nr. to, der også skulle være med til at operere. Han oplyste mig, at de IKKE havde scanningsbillederne (det var næsten tre uger siden, at jeg var til samtale med læge nr. et). Hvis de ikke kunne finde billederne, skulle jeg scannes igen. Efter [flere] timers ventetid dukkede billederne op! | Dårligt    |
|  95 | Måtte være indlagt et ekstra døgn pga. manglende kommunikation med hjemmeplejen.  | Godt       |
|  96 | Min behandling har været god, men jeg har stadig mange smerter.   | Godt       |










## Neurokirurgisk Afdeling NK

## Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
9	Jeg kommer til samtale efter tre måneder. Lægen tror der, at jeg skal opereres. :( Dårligt at han ikke ved, at jeg skal til tremåneders undersøgelse. Skuffet var jeg.	Godt
11	Han ville kontakte mig om ca. to måneder. Det har han stadig ikke gjort. Det er nu fire måneder siden.	Dårligt
13	Jeg fik ikke svar på de ting, jeg kom for i bund og grund. Fik at vide, at man ikke kunne se de problemer, jeg oplevede på mine scanningsbilleder. Men fik ikke hjælp til yderligere udredning eller hjælp til at forstå hvorfor disse symptomer ellers var kommet.	Dårligt
16	Det hele virkede lidt ligegyldigt.	Intet svar
18	Som tidligere beskrevet, er der ikke så meget viden om fremtidsudsigterne for den skade, min datter har [], og det bærer informationen selvfølgelig præg af.	Godt
24	Undersøgende læge fortalte selv, at han var nødt til at konferere nogle kollegaer for helhedens skyld. Herom ringede han en lørdag eftermiddag, hvor han "lige havde en vagt".	Godt
28	Bad selv om den skriftlige information, dvs. journaludskrift.	Godt
30	Besked om svar på scanning skal være det samme begge steder.	Dårligt
32	For lidt information.	Dårligt
34	Jeg fik ingen skriftlig information.	Intet svar
35	Informationen var god, men med mange overlap, hvor informationen blev gentaget, hvilket nogle gange gjorde mig uopmærksom på, om der var ny information.	Godt
43	Synes ikke, man tages særligt alvorligt, da det er kroniske smerter, man har, og ikke skal opereres. Jeg synes, at man står med det hele selv. Men det kan da godt være, det skal være sådan.	Intet svar
50	Tilfreds med orientering fra egen læge. Var selv med i beslutningen i ambulatoriet, inden jeg tog hjem.	Virkelig godt
52	Vi talte med NN. Hun er virkelig god til sit arbejde. Det er ikke tit, vi møder sådan en læge.	Godt
56	Ved første besøg blev jeg frarådet operation på grund af risiko for komplikationer. Efter to måneder blev jeg tilbudt operation og fik at vide, at risikoen var lille. Derefter kunne jeg vælge at vente yderligere to måneder, før jeg tog stilling til operation. Jeg var meget i tvivl om, hvad der var bedst. Ved ikke, hvor meget jeg skal træne.	Godt
57	Behov for mere viden i forhold til restriktioner postoperativt.	Virkelig godt
62	Har kommenteret på, at jeg ikke vidste hvordan eller hvornår, jeg ville høre fra undersøgelsen. Jeg ville gerne, at jeg havde fået at vide, hvorvidt jeg skulle komme igen, blev ringet op eller fik brev, men det kunne jeg ikke få svar på (efter godt tre uger fik jeg så et brev).	Intet svar
64	Jeg har fået svar på rigtig mange spørgsmål, men der opstår mange spørgsmål efter et ambulatoriebesøg. Det kunne være fint med en mulig opfølgning her, evt. i form af mail eller andet. Jeg er ikke den, der ringer ind, hvis jeg skal have svar på noget, som ikke er livstruende.	Virkelig godt
66	Jeg fik udleveret information i ambulatoriet, som var forældet. Fik så udleveret en ny i en anden afdeling.	Virkelig godt
70	Har nu gået med min lidelse i tre år og har på intet tidspunkt fået et tidsperspektiv på det videre forløb.	Intet svar

## Bilag 5

- |  |  |                  |
|--|--|------------------|
|  81 | Jeg har ikke fået nogen skriftlig information.   | Godt             |
|  85 | En meget uddybende forberedelse både før og under.   | Virkelig godt    |
|  86 | Efter yderligere en times ventetid, hvor jeg stadig intet havde hørt, henvendte jeg mig igen. En læge, som overhørte min samtale med sekretæren, sagde, at hun godt ville tale med mig. Jeg indvilligede i dette, da jeg nu havde ventet i mere end to timer og ikke kunne vide, hvornår "min" læge kom! | Virkelig dårligt |
|  91 | Efter operation ville det være godt også at få efterfølgende vejledning med på papir. Eftersom man er døsigt og glemmer halvdelen af det, der bliver informeret om :)  | Godt             |
|  93 | Har kun været tilknyttet én læge, og det har været RIGTIG GODT OG TRYGT. Det bedste i hele forløbet.   | Intet svar       |
|  96 | Det var godt, fordi jeg fik informationer løbende.   | Godt             |
|  99 | Besøgenes formål er samtalen med læger. Personalet har ikke været interesseret som andet end kontorphonale. Problemerne består i manglende mulighed for telefonkontakt. Dårlig information post-operativt. Man er et nummer i systemet og skal være godt forberedt hjemmefra.                            | Dårligt          |

## Neurokirurgisk Afdeling NK

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

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
4	Meget trangt/fylt venteværelse. Kunne med fordel være skilt fra afdelingen.	Godt
6	Alt forløb planmæssigt, indtil jeg skulle have en kontroltid i ambulatoriet tre måneder efter operationen. Da jeg intet havde hørt efter halvanden måned, kontaktede jeg ambulatoriet og fik at vide, jeg snart ville modtage et brev med tiden, hvilket ikke var tilfældet. Fik oplyst, at der ingen røntgentider var, og at der ingen tider var ved lægen. Det lykkedes først, da min tålmodighed var nået bristepunktet, og jeg fik da en kontroltid to måneder efter det tidspunkt, jeg skulle have haft. Dette medførte for mig mange problemer fysisk, psykisk og arbejdsmæssigt. Ligeledes har det været svært at genoptræne på grund af den ekstra lange tid. Kan være glad for, at min arbejdsgiver har været meget imødekommende. Forstår ikke rigtig, hvordan sekretærer kan tage det ansvar og ikke få bestilt og booket, som står anført i journal, når de har haft tid nok. Da jeg endelig kom til, fik jeg en fin behandling igen af lægen. [] Jeg har ikke haft kontakt med andre end lægen.	Intet svar
7	Ved ikke, om jeg skal holde igen med nogen form for fysioterapi.	Godt
13	Det eneste, jeg var været utryk omkring, har været, om vi kom til bunds i, hvorfor mine symptomer så var kommet, når de ikke sås på scanningsbillederne. Og om, når jeg ikke yderligere bliver udredt, hvordan det så vil udvikle sig.	Dårligt
16	Ambulatoriet virkede trist og ligegyldigt.	Intet svar
19	Der er for lang ventetid imellem behandlinger.	Godt
24	Er stadig i tvivl om, hvad jeg selv kan gøre/afholde mig fra for at blive smertefri. Hvordan jeg kan undgå forværring i forhold til hverdag og arbejdsliv.	Godt
28	Aftalt MR-scanning af hovedet. Har intet hørt og ved faktisk heller ikke, hvor jeg skal få information/resultatet fra? Lidt usikker og måske nervøs for resultatet, så ventetiden føles lang, meget lang (pt. 5 uger)!	Godt
30	For dårligt, man skal vente over en måned på svar, og når man ringer, får man at vide, at det kommer i løbet af en uge. Ringer igen efter ti dage og får atter at vide, at der går en uge. Må ringe igen efter en uge og får samme besked. Nåede at ringe fire gange inden svar og følte ikke meget medfølelse i telefonen.	Dårligt
31	Ryger ikke. Drikker kun lidt alkohol. Spiser sundt. Motion: To lange cykelture om ugen, samt havearbejde og går meget.	Godt
46	Vi kan kun rose Aarhus Universitetshospital som søde, omsorgsfulde, kærlige, altid fin kost.	Godt
56	Jeg er usikker på, hvad der er bedst for mig, jeg er bange for operation, men er også bange for at smerterne fortsætter. Jeg ved ikke hvor meget, jeg kan træne, for at få det bedre.	Godt
64	Det er det sværeste at skulle se verden med nye øjne. Lære sig selv at kende igen. Vente på at blive bedre, vente på noget, som man ikke ved om kommer. Lære at gå med skyklapper i forhold til, hvilken besked man får om et år, to eller flere.	Virkelig godt
66	Jeg ville gerne have været opereret med det samme, så jeg havde været fri for smerter og krampe i mit ben i ventetiden op til operationen.	Virkelig godt
68	Det kunne være rart at få oplyst en reel ventetid, i stedet for løbende at skulle ringe, pga. man var bange for at have overset brevet. Der blev ligeledes lovet, at en læge ville kontakte mig, da sygeplejersken ikke kunne besvare et spørgsmål, men jeg har ikke hørt fra lægen endnu.	Intet svar
70	Venter stadig på svar...	Intet svar
71	Skal møde på sygehuset igen om tre måneder.	Virkelig godt

## Bilag 5

-  73 At ventetiden på indkaldelse er for lang, og jeg bliver utryg derved. Godt
-  76 Før udskrivningen havde jeg en prøvelse ved fysioterapien, der også havde forberedt hjemkommunen om, hvad jeg havde brug for. FREMRAGENDE. Virkelig godt
-  78 Venlighed. Virkelig godt
-  82 Dette var kun en kort samtale. Jeg skal scannes en gang årligt, men bad om ny scanning efter et halvt år pga. smerter. Blev scannet tidligt [i sommeren]. Efter to måneders ventetid og scannet efter næsten to timers venten. Fik en meget kort samtale efter endnu to måneder, for "jeg fejler jo ikke noget". Hvorfor hovedpinen stiger, var der ikke noget svar på! Intet svar
-  83  Jeg havde ligget på en anden afdeling under indlæggelsen, og denne gav forkerte instrukser til hjemmeplejen i forhold til, hvad ambulatoriet ville have. Det blev selvfølgelig rettet. Godt
-  85 Helt styr på behandlingen. Virkelig godt
-  86 Den meget venlige kvindelige læge, som jeg kom ind til, var meget forstående og gjorde sit bedste. I sagens natur var hun totalt uforberedt. Hun havde aldrig set mig eller min journal og havde heller ikke ret megen tid. Virkelig dårligt
-  88 Egen læge fik, trods anmodning fra mig derom, ikke epikriser. Virkelig godt
-  89 Lægejournalen fra Kommunehospitalet, der blev videregivet til, dels egen praktiserende læge samt til det anbefalede videre forløb hos fysioterapeuten , var ifølge terapeuten mangelfuld. Man kunne ikke, ud af journalen, læse, at de behandlinger, undertegnede, i tiden efter operationen og op til kontrollen på Kommunehospitalet to måneder senere, [havde gennemgået], var tvivlsomme. At særligt fitnessprogrammet var for omfattende. Dette konstaterede læge NN ved den pågældende konsultation vedrørende indgrebet . Undertegnede gjorde her rede for gener og smerter samt for den terapeutiske behandling, der var i gang. Lægens kontante svar var: "At nakken skulle holdes i fuldkommen ro". En videre meddelelse pågældende terapeut undrede sig stærkt over, "da dette ikke var anført i journalen"! Godt
-  90 Jeg kunne tænke mig information på skrift. Virkelig godt
-  99 Besøgene har typisk haft karakter af lægekonsultationer med henblik på ny operation. Om disse konsultationer kan jeg kun sige, at de er yderst pressede. Man mærker ikke den store interesse endsige omhu i sagsbehandlingen. For lidt tid, for lidt lytten, for meget kiggen på skærmen. Dårligt

## Neurokirurgisk Afdeling NK

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

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
1	Alt fungerede perfekt. Tillid, hensyn, omsorg, humor, alvor. En meget, meget positiv oplevelse, som næppe forefindes andetsteds.	Virkelig godt
4	Især godt med en tilsendt kørselsvejledning og P-pladsoversigt.	Godt
6	[] Det har været svært at genoptræne på grund af den ekstra lange tid. Kan være glad for, at min arbejdsgiver har været meget imødekommende, Jeg forstår ikke rigtig, hvordan sekretæren kan tage det ansvar, og ikke at få bestilt og booket tid, som står anført i journal, når de har haft tid nok. Da jeg endelig kom til, fik jeg en fin betjening igen af lægen. [] Jeg har ikke haft kontakt med andre end lægen.	Intet svar
15	Fik råd og indblik i min lidelsessituation. Ingen behandlingsmulighed.	Virkelig godt
16	Der kan vist ikke gøres noget for, at ligegyldigheden og tristessen forsvinder. Det er rent ud sagt meget triste "ventesale".	Intet svar
18	Bedre venteområde til børn... Særligt, fordi der kan opstå ventetid.	Godt
20	Jeg havde bestemt ikke noget at klage over. Har været godt tilfreds.	Intet svar
21	Jeg har besøgt ambulatoriet flere gange. Den dag jeg var til forundersøgelse til en stor operation, måtte jeg vente over to timer på den første kontakt med en sygeplejerske. Det var hårdt, da jeg ikke helt vidste, hvad dagen ville bringe. Jeg måtte også vente temmelig lang tid mellem undersøgelserne.	Godt
22	Jeg synes, at det var fantastisk, at det var de samme personer, der gennemførte hele forløbet. Det gav en høj grad af trykthed.	Virkelig godt
23	Ikke set ambulans, men indlagt i [flere] uger.	Intet svar
25	At blive bragt ind i sygdommens verden kan være meget svært, men NN er i min verden en helt :) Dygtig og beskedne. Tak for hjælpen.	Godt
26	Venteværelset var alt for lille. Jeg vil vurdere, at der var 14 mennesker på et areal på to gange tre meter. Rummet som samtalen med lægen skulle foregå i, kunne gå an, men kunne godt være lidt større.	Godt
29	Jeg synes, spørgsmålene er svære at besvare, da mit forløb har været meget langstrakt. Jeg har fået både dårlig og god behandling i ambulatoriet. Mit sidste forløb, hvor læge NN har været min læge, har været rigtig godt.	Godt
30	Bedre information angående svar.	Dårligt
31	Elendige venteværelser, hvor man skal opholde sig længe.	Godt
33	Venterum er meget små. Man føler, at man sidder på gangen. Der burde indrettes rum, som kan lukkes, og hvor det er muligt at få kaffe/vand.	Virkelig godt
35	Der er ikke så meget tråd i oplevelsen [af lokaler], hvis f.eks. venteværelset skal sammenlignes med det græske rum, så er Grækenland en klar vinder, men sterilitet er vel det gennemgående tema. Der mangler noget varme all over.	Godt
37	Husk at notere, når I sender breve med tider, om andre tider er aflyst osv.	Godt
43	Jeg synes ikke, jeg fik megen råd og vejledning til mine smerter	Intet svar
44	Gamle bygninger. Flyt til Skejby.	Godt
48	Når mine kommentarer til venteværelset er negative, skyldes det min ulyst, ALTID, til at skulle	Godt

## Bilag 5

	være tvunget til at se TV. Synes ikke det bør være der. Aviser/blade må være tilstrækkeligt.	
50	Venlig behandling af alle. Der herskede en positiv ånd på afdelingen/afsnittet også mellem personalet.	Virkelig godt
52	Der kunne godt være en kande kaffe/te i venteværelset, da vi kørte [mange] km til sygehuset. Der er mange, der kommer fra forskellige byer jo.	Godt
54	Jeg synes, at ventetiden er alt for lang. Blev af egen læge henvist til scanning i [starten af 2011. Har været til samtale med en læge, og er igen henvist til scanning [], men først i [starten af] 2012.	Godt
55	De kunne f.eks. undlade at forlægge min sag, og de kunne f.eks. svare mig/læge om diagnosen, som jeg VED er stillet for tre uger siden!	Intet svar
56	Godt: venlige og informative medarbejdere. Kun ventetid én af gangene. God tid til undersøgelsen, god tid til spørgsmål. Gode forklaringer. Var alligevel usikker, da jeg gik pga., at jeg ikke kunne finde ud af, hvad der var mest tilrådeligt, og fordi jeg er træt af at have ondt.	Godt
57	Mere indbydende venteværelse: Hyggelig indretning, frisk frugt, aktuelt læsestof (blade af nyere dato).	Virkelig godt
59	Venligt personale, gode omgivelser.	Virkelig godt
64	Mangler kontakt til ligestillede patienter. Man er ret ensom. Jeg er kommet til at holde NK. Sætter pris på nærhed og kontakten til en primær kontaktperson, det lykkedes på NK. Stor ros til NK.	Virkelig godt
66	Det ville have været godt, hvis ambulatoriet havde sørget for et glidelagen på patienthotellet, da det er den afdeling, der henviser til patienthotellet, der skal sørge for hjælpemidler.	Virkelig godt
68	Lægen og sygeplejerskerne har været venlige og behandlet en godt, når man var til behandlinger. Men mellem behandlingerne, bliver man omstillet til forskellige, og ingen vil rigtig tage ansvar, selvom man er tildelt en kontaktperson.	Intet svar
69	Altid venlige, og de er flinke til at uddybe noget, hvis der er noget, man ikke har forstået.	Virkelig godt
70	Giv et tidsperspektiv. Og fjern tyggegummi fra stoles armlæn, når I får gjort rent.	Intet svar
71	Jeg synes personalet var utrolig nærværende, åbne og omsorgsfulde under hele mit forløb på sygehuset. Dejligt at afdelingslægen kom og hilste på og ønskede mig god bedring. Kunne godt have ønsket, at der var blevet etableret kontakt til en hjemmesygeplejerske til at kigge på mit sår. Synes det var for meget for min mand at skulle tilse mit ar/sår blot efter fem dage.	Virkelig godt
73	Et bedre venteværelse, hvor alle kan sidde ned. At de straks orienterer om den lange ventetid. Den læge, der behandlede mig, var hyggelig og var god til at forklare sig. Men alt i alt en meget god oplevelse.	Godt
75	Venteværelset kunne godt være mere indbydende. Det virker meget koldt og kedeligt.	Godt
76	Læge NN tog hånd om de problemer, der opstod efter udskrivningen, hvor han ringede og spurgte, hvordan det gik, og jeg blev indkaldt til en samtale, hvor jeg også blev oplyst om konsekvens og videre forløb. FREMRAGENDE.	Virkelig godt
82	Passe tiderne bedre. Det er svært at finde p-plads og dyrt, hvis ikke man har betalt for lang nok tid. Man tør heller ikke forlade ambulatoriet, før man er færdig inde i huset, for der er meget langt fra p-plads til mødestedet.	Intet svar
86	Jeg vil gerne gøre opmærksom på, at jeg altid tidligere har fået en super god behandling. Er opereret [nogle] gange på afdelingen og er kommet til samtale [jævnligt] gennem [mange] år. Jeg har fortalt "vidt og bredt" om, hvordan alting fungerer til trods for gamle og nedslidte lokaler. Denne gang var det en meget dårlig oplevelse pga. en sekretær, som slet ikke forstod sin opgave! Øv, øv, øv!	Virkelig dårligt
86	[] Alle tidligere besøg hos jer har været meget positive (til trods for behandlingens alvor!) [Men sidste besøg skilte sig ud fra tidligere besøg.] Når man "kun" kommer én gang om året, er der faktisk længe til "at gøre det godt igen". Hvor var det godt, at jeg tidligere har oplevet, hvor	Virkelig dårligt

professionelle og dygtige I er! Tænk, hvis jeg/nogen havde denne oplevelse første gang før en operation!

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 89 Omsorgsfuld og tryk behandling.   | Godt          |
| ✎ | 90 Sørge for, at røntgenbilleder er fundet frem og sendt til pågældende sygehus. Hurtig og venlig behandling/samtale.  | Virkelig godt |
| ✎ | 91 Bedre stok til rygpatienter :)  | Godt          |
| ✎ | 94 Man burde have kontrolleret, at de nødvendige scanningsbilleder var tilstede, inden man indkaldte til samtale/indlæggelse!  | Dårligt       |
| ✎ | 95 Mindre ventetid.  | Godt          |
| ✎ | 97 Meget behagelig undersøgelse og godt tilrettelagt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 99 Med hensyn til patientpleje ville en større opmærksomhed overfor og indsigt i patientens tilfælde være på sin plads. Uden journalen er lægen tilsyneladende meget ilde stedt. | Dårligt       |
| ✎ | 100 "Venteværelse" er elendigt!  | Godt          |
| ✎ | 101 Det havde været dejligt med en kaffeautomat.   | 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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>3</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.

---

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