

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Neurologisk Afdeling F
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

© 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.....	87
	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:	229
Afdelingens svarprocent:	57%

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.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

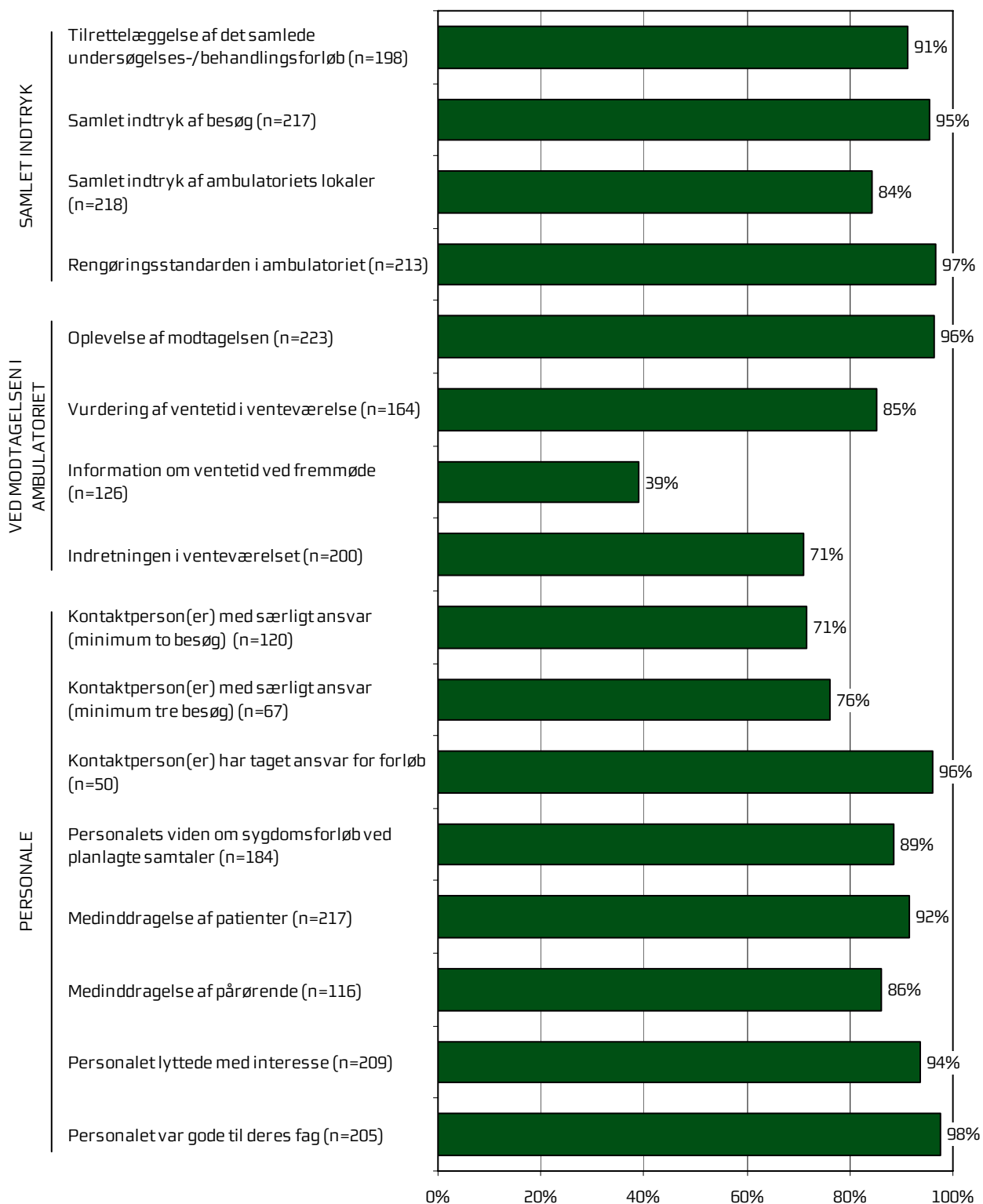
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

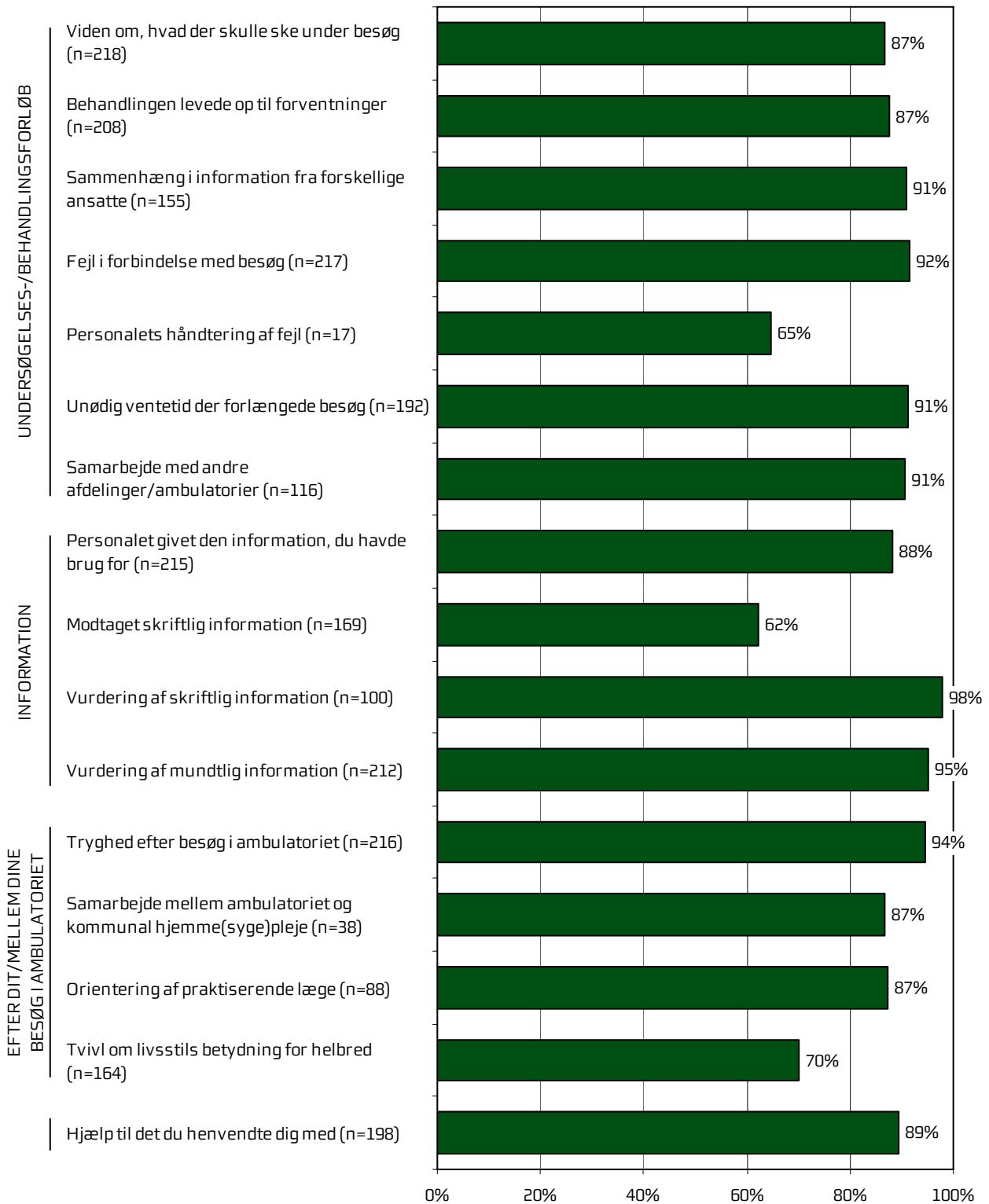
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 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: Neurologisk Afdeling F

2009-tallet er for: Neurologisk Afdeling F

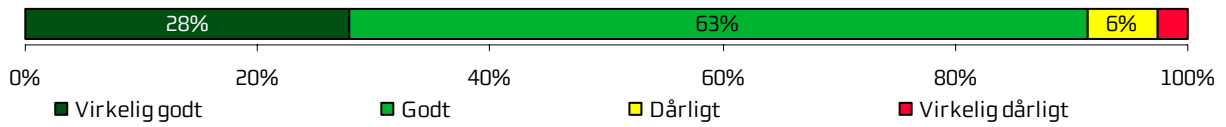
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

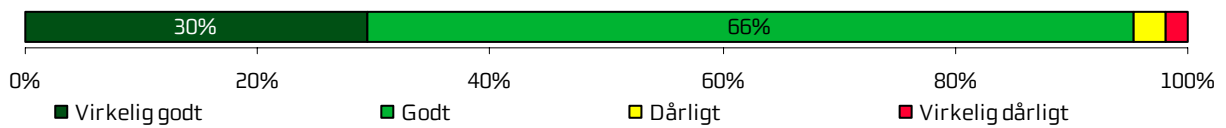
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

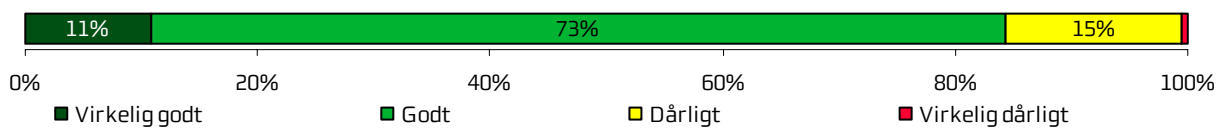
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=198)



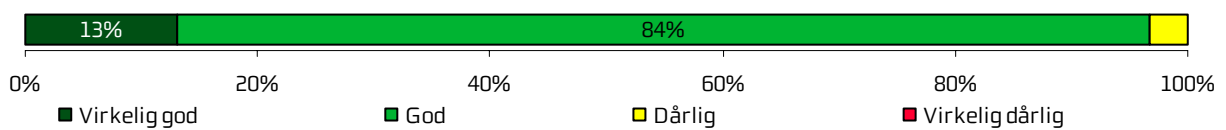
Samlet indtryk af besøg (n=217)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=218)



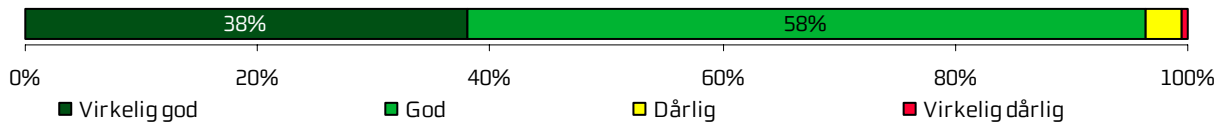
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=213)



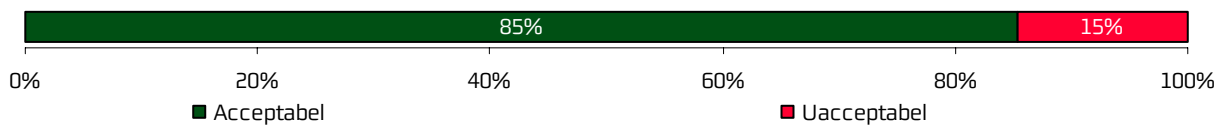
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	93 %	95 %	98 % *	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	95 %	99 % *	92 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	84 %	-	-	98 % *	80 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 % *	94 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=223)



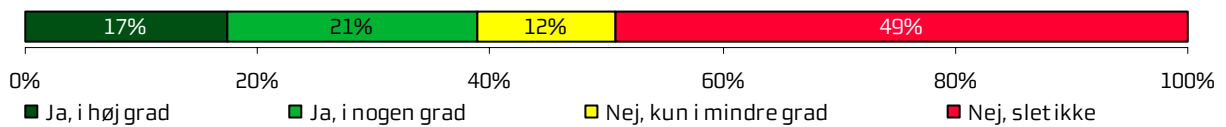
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=164)



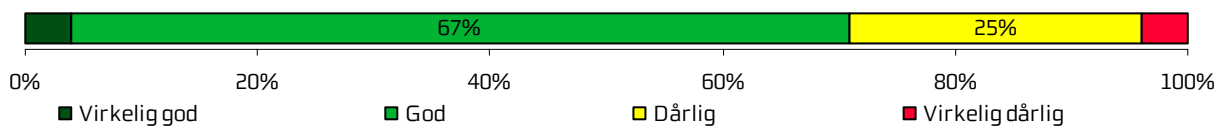
Længde af ventetid i venteværelse (n=214)



Information om ventetid ved fremmøde (n=126)



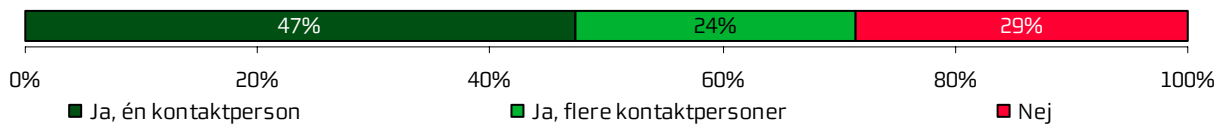
Indretningen i venteværelset (n=200)



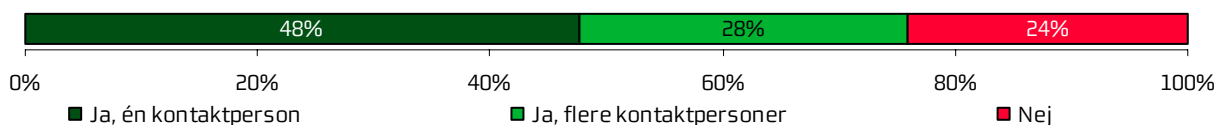
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	98 %	99 %	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	85 %	91 %	-	97 % *	82 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	39 %	51 % *	42 %	64 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	71 %	71 %	67 %	93 % *	68 %	81 %

Personale

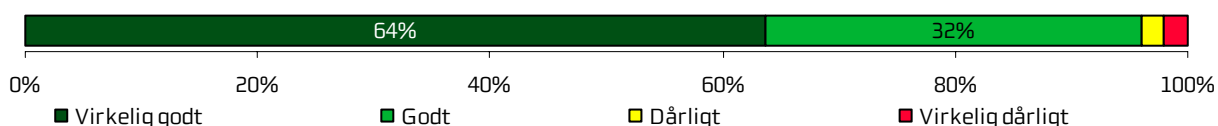
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=120)



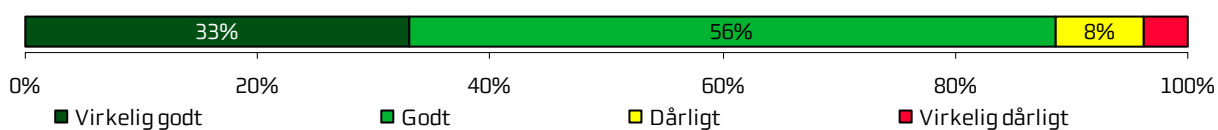
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=67)



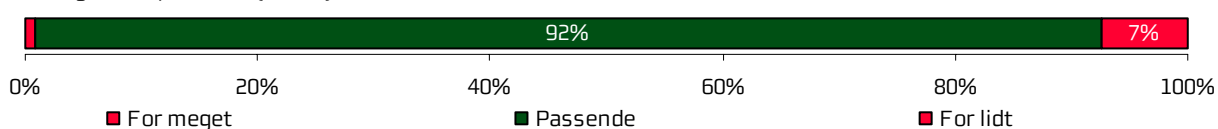
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=50)



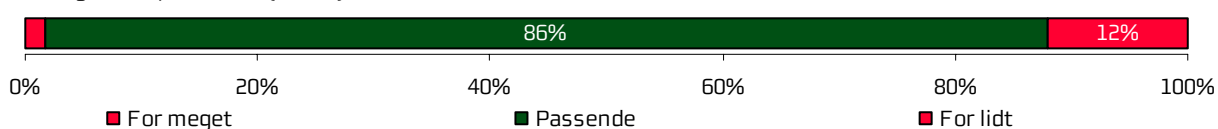
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=184)



Medinddragelse af patienter (n=217)



Medinddragelse af pårørende (n=116)



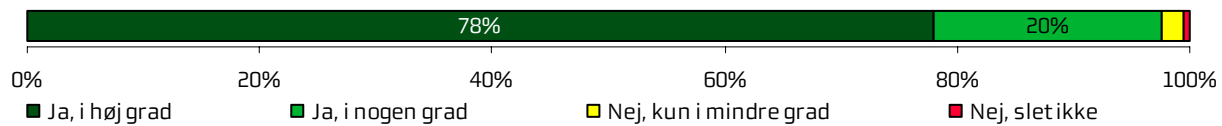
Personalet lyttede med interesse (n=209)



	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)	71 %	80 %	77 %	89 % *	65 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	76 %	78 %	-	93 % *	68 %	78 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	93 %	91 %	97 % *	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	89 %	96 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86 %	91 %	88 %	97 % *	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	95 %	95 %	99 % *	93 %	96 %

Personale (fortsat)

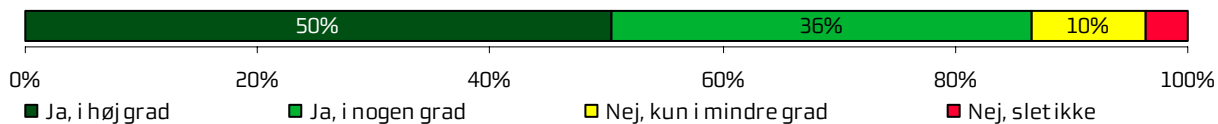
Personalet var gode til deres fag (n=205)



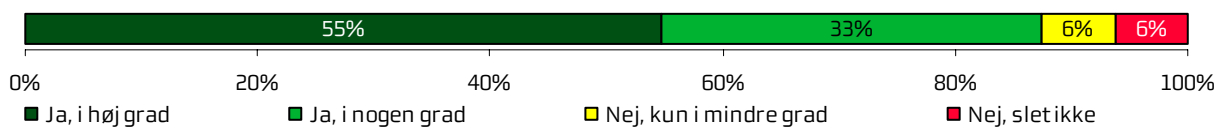
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	96 %	99 %	95 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

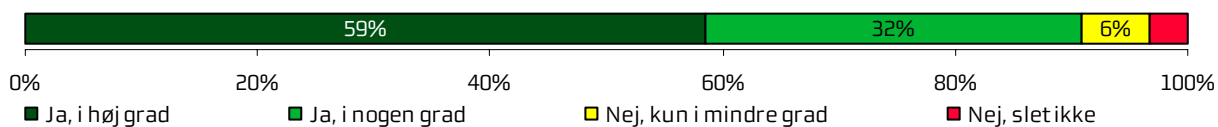
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=218)



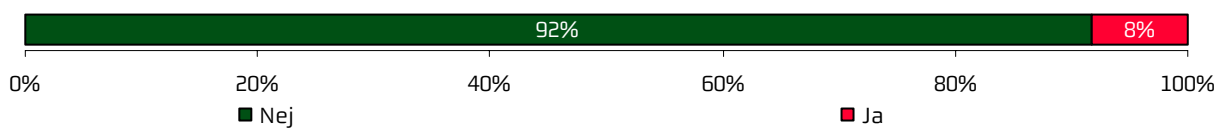
Behandlingen levede op til forventninger (n=208)



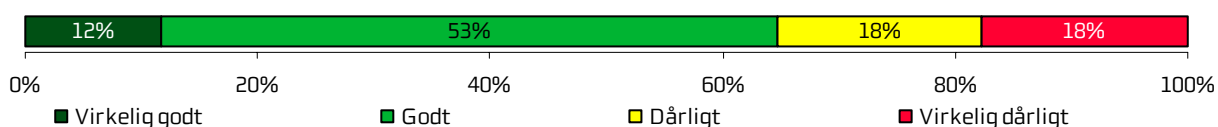
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=155)



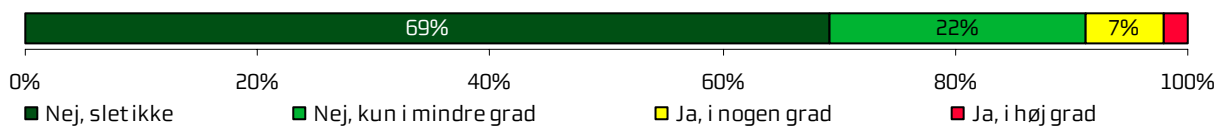
Fejl i forbindelse med besøg (n=217)



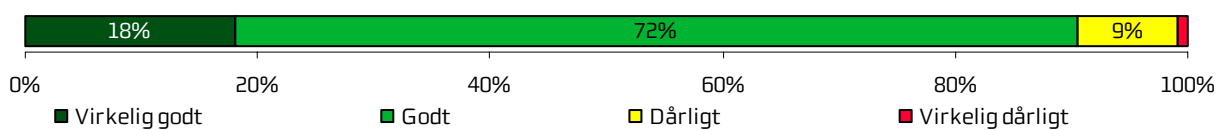
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=192)



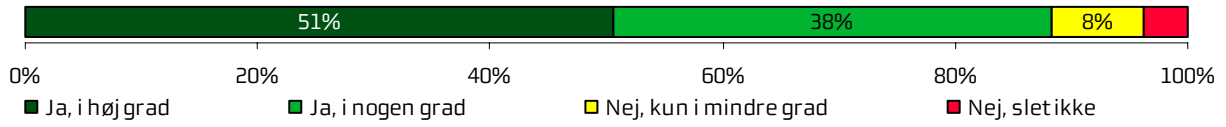
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=116)



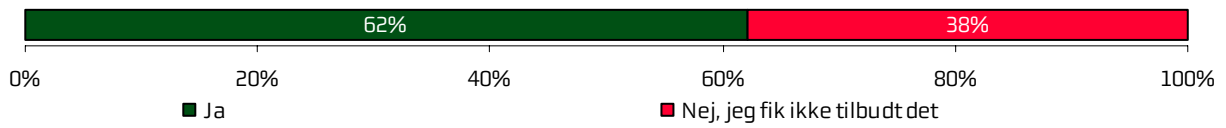
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	84 %	88 %	95 % *	82 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	88 %	90 %	98 % *	85 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	89 %	94 %	98 % *	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	89 %	-	97 % *	87 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65 %	65 %	-	90 % *	52 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	88 %	90 %	97 % *	77 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	93 %	91 %	96 %	85 %	93 % *

Information

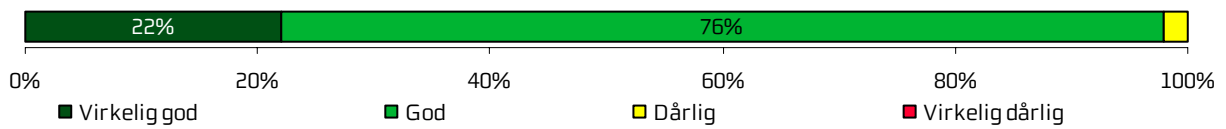
Personalet givet den information, du havde brug for (n=215)



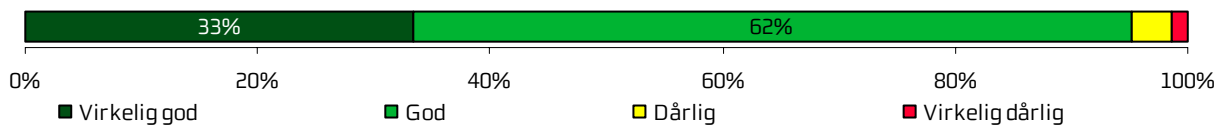
Modtaget skriftlig information (n=169)



Vurdering af skriftlig information (n=100)



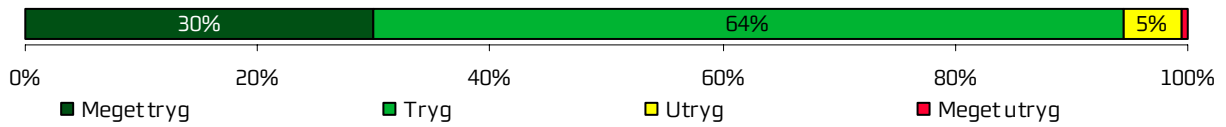
Vurdering af mundtlig information (n=212)



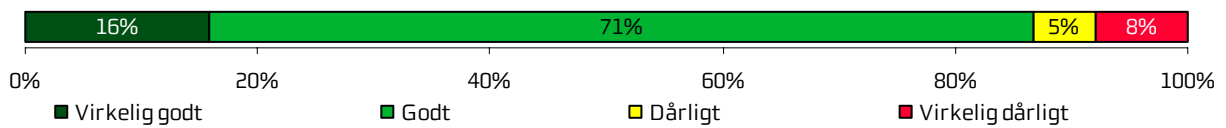
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	88 %	-	-	96 % *	87 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	62 %	59 %	-	80 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	94 %	98 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	94 %	93 %	99 % *	92 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

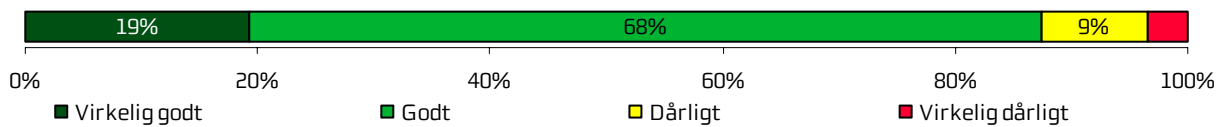
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=216)



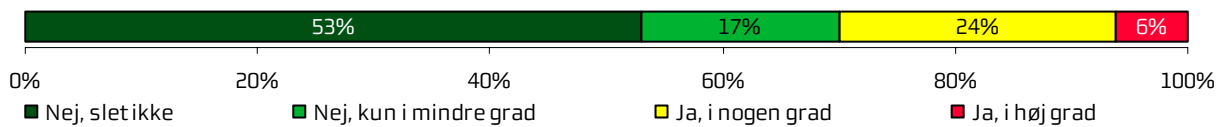
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=88)



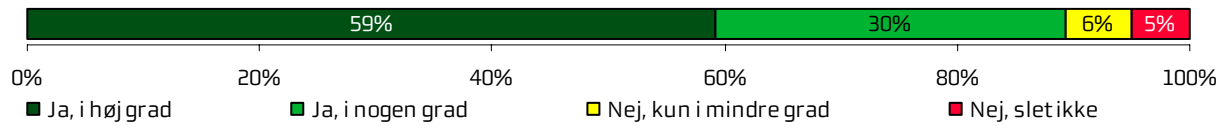
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=164)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	90 %	91 % *	97 %	91 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	82 %	85 %	97 %	84 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	81 %	79 % *	94 %	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	67 %	75 %	81 % *	68 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=198)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	89 %	-	-	98 % *	91 %	96 %

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, 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 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 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

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

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.: >>jobnr<<

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"/>

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>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) 57 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	57%	100%
Køn		
Mand	44%	43%
Kvinde	56%	57%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	4%
20-39 år	21%	23%
40-59 år	34%	34%
60-79 år	38%	34%
80- år	6%	5%

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

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes 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:

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		229		100%
Køn				
Mand		100		44%
Kvinde		129		56%
Aldersgruppe				
0-19 år		4		2%
20-39 år		47		21%
40-59 år		77		34%
60-79 år		88		38%
80- år		13		6%
Skema udfyldt af				
Patienten		194		89%
Pårørende		23		11%
Modersmål				
Dansk		215		96%
Ikke dansk		8		4%
Afsnitsnavn				
F-AMB		225		98%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		4		2%

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	28	63	6	3	198	22
Køn						
Mand	27	64	6	4	86	9
Kvinde	29	63	6	2	112	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	23	72	0	5	43	3
40-59 år	25	59	14	3	73	4
60-79 år	33	62	3	1	69	11
80- år	31	69	0	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	28	63	6	3	176	16
Pårørende	25	69	6	0	16	5
Modersmål						
Dansk	28	64	6	3	191	20
Ikke dansk	17	67	17	0	6	2
Afsnitsnavn						
F-AMB	28	63	6	3	194	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	66	3	2	217
Køn					
Mand	30	65	3	2	94
Kvinde	29	67	2	2	123
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	22	74	0	4	46
40-59 år	27	66	5	1	77
60-79 år	33	63	3	1	78
80- år	31	69	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	31	64	3	2	191
Pårørende	16	84	0	0	19
Modersmål					
Dansk	30	66	2	2	208
Ikke dansk	25	50	25	0	8
Afsnitsnavn					
F-AMB	30	66	3	2	213
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	11	73	15	0	218
Køn					
Mand	7	79	14	0	95
Kvinde	14	69	16	1	123
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	9	83	9	0	47
40-59 år	11	66	22	1	74
60-79 år	10	76	14	0	80
80- år	30	70	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	12	72	16	1	190
Pårørende	5	81	14	0	21
Modersmål					
Dansk	11	73	15	0	209
Ikke dansk	0	75	25	0	8
Afsnitsnavn					
F-AMB	10	74	15	0	214
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	13	84	3	0	213
Køn					
Mand	7	92	1	0	91
Kvinde	18	77	5	0	122
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	18	79	2	0	44
40-59 år	12	79	8	0	73
60-79 år	11	89	0	0	79
80- år	14	86	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	14	82	4	0	184
Pårørende	9	91	0	0	22
Modersmål					
Dansk	12	85	3	0	204
Ikke dansk	50	50	0	0	8
Afsnitsnavn					
F-AMB	13	84	3	0	209
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	58	3	0	223
Køn					
Mand	30	67	2	1	97
Kvinde	44	52	4	0	126
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	47	51	2	0	47
40-59 år	25	70	5	0	76
60-79 år	42	54	2	1	83
80- år	61	39	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	38	59	3	0	192
Pårørende	45	50	5	0	22
Modersmål					
Dansk	38	59	3	0	212
Ikke dansk	38	63	0	0	8
Afsnitsnavn					
F-AMB	38	58	3	0	219
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	85	15	164	58
Køn				
Mand	86	14	72	24
Kvinde	85	15	92	34
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	4	0
20-39 år	81	19	32	15
40-59 år	83	17	54	23
60-79 år	87	13	62	19
80- år	92	8	12	1
Skema udfyldt af				
Patienten	86	14	139	52
Pårørende	88	13	16	6
Modersmål				
Dansk	86	14	155	56
Ikke dansk	86	14	7	1
Afsnitsnavn				
F-AMB	85	15	162	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	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	35	46	13	6	214	3
Køn						
Mand	36	46	13	5	92	0
Kvinde	34	46	13	7	122	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	42	40	11	7	45	2
40-59 år	38	44	12	7	76	0
60-79 år	31	48	15	5	79	0
80- år	19	54	19	9	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	45	13	7	184	2
Pårørende	41	41	18	0	22	0
Modersmål						
Dansk	35	46	13	5	203	3
Ikke dansk	25	38	25	13	8	0
Afsnitsnavn						
F-AMB	35	46	13	6	210	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	21	12	49	126	19
Køn						
Mand	18	28	14	40	57	5
Kvinde	17	16	10	57	69	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	18	18	9	55	22	6
40-59 år	9	14	16	61	44	4
60-79 år	24	26	8	42	50	5
80- år	25	38	25	13	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	18	21	12	50	107	16
Pårørende	17	25	8	50	12	1
Modersmål						
Dansk	18	22	12	48	118	19
Ikke dansk	17	17	0	67	6	0
Afsnitsnavn						
F-AMB	17	21	12	49	126	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	2

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	4	67	25	4	200	15
Køn						
Mand	1	69	26	4	85	9
Kvinde	6	65	24	4	115	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	0	85	15	0	41	4
40-59 år	6	60	31	3	68	5
60-79 år	5	62	26	6	77	3
80- år	0	90	10	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	4	68	25	4	170	14
Pårørende	9	64	23	5	22	0
Modersmål						
Dansk	4	68	24	4	189	15
Ikke dansk	13	38	50	0	8	0
Afsnitsnavn						
F-AMB	4	67	25	4	198	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	47	24	29	120
Køn				
Mand	55	25	20	45
Kvinde	43	24	34	75
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	40	45	15	27
40-59 år	49	20	31	45
60-79 år	51	16	33	37
80- år	62	13	26	8
Skema udfyldt af				
Patienten	46	25	29	108
Pårørende	63	13	25	8
Modersmål				
Dansk	47	23	30	115
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
F-AMB	47	24	29	116
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

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	48	28	24	67
Køn				
Mand	47	32	21	19
Kvinde	48	27	25	48
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	42	48	10	21
40-59 år	50	31	18	22
60-79 år	53	11	37	19
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	49	29	22	65
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	48	28	25	65
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
F-AMB	48	28	25	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	64	32	2	2	50	0
Køn						
Mand	71	29	0	0	14	0
Kvinde	61	34	3	3	36	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	73	27	0	0	19	0
40-59 år	72	22	0	6	18	0
60-79 år	42	50	8	0	12	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	32	2	2	50	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	64	31	2	2	48	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
F-AMB	63	33	2	2	48	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	33	56	8	4	184	34
Køn						
Mand	31	55	10	4	80	15
Kvinde	34	56	6	4	104	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	39	50	5	5	38	8
40-59 år	27	56	12	5	66	9
60-79 år	35	58	6	2	66	14
80- år	30	70	0	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	32	56	8	3	157	31
Pårørende	42	47	0	11	19	3
Modersmål						
Dansk	33	55	8	4	175	33
Ikke dansk	29	71	0	0	7	1
Afsnitsnavn						
F-AMB	32	56	8	4	182	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2

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	1	92	7	217
Køn				
Mand	1	90	9	94
Kvinde	1	93	7	123
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	0	94	6	47
40-59 år	1	85	13	76
60-79 år	1	95	4	77
80- år	0	100	0	13
Skema udfyldt af				
Patienten	1	92	8	187
Pårørende	5	91	5	22
Modersmål				
Dansk	1	92	7	207
Ikke dansk	0	88	13	8
Afsnitsnavn				
F-AMB	1	92	8	213
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

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	2	86	12	116	100
Køn					
Mand	0	87	13	54	40
Kvinde	3	85	11	62	60
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	4	0
20-39 år	8	75	17	24	23
40-59 år	0	72	28	32	43
60-79 år	0	98	2	47	31
80- år	0	100	0	9	3
Skema udfyldt af					
Patienten	2	83	15	88	98
Pårørende	0	95	5	21	1
Modersmål					
Dansk	2	86	12	111	96
Ikke dansk	-	-	-	3	4
Afsnitsnavn					
F-AMB	2	86	12	115	98
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	2

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	62	32	4	2	209	10
Køn						
Mand	58	34	3	5	88	5
Kvinde	65	30	4	1	121	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	64	29	4	2	45	1
40-59 år	61	30	5	4	74	2
60-79 år	62	36	1	1	76	5
80- år	50	40	10	0	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	61	33	3	3	182	7
Pårørende	68	26	5	0	19	3
Modersmål						
Dansk	63	31	4	3	199	10
Ikke dansk	25	63	13	0	8	0
Afsnitsnavn						
F-AMB	62	32	4	2	206	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

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	78	20	2	0	205	16
Køn						
Mand	75	22	3	0	87	8
Kvinde	80	18	1	1	118	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	76	22	2	0	46	1
40-59 år	78	18	3	1	73	3
60-79 år	78	21	1	0	73	8
80- år	90	10	0	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	78	20	2	1	181	10
Pårørende	78	17	6	0	18	4
Modersmål						
Dansk	78	19	2	1	195	16
Ikke dansk	63	38	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
F-AMB	78	20	2	0	202	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

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	50	36	10	4	218	3
Køn						
Mand	50	33	13	4	94	2
Kvinde	51	39	7	3	124	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	59	33	7	2	46	1
40-59 år	51	37	9	3	76	0
60-79 år	49	32	13	6	80	1
80- år	34	58	8	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	51	37	9	4	190	1
Pårørende	52	29	14	5	21	1
Modersmål						
Dansk	50	36	10	3	208	3
Ikke dansk	38	38	13	13	8	0
Afsnitsnavn						
F-AMB	50	36	10	4	214	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	55	33	6	6	208	14
Køn						
Mand	50	35	7	8	88	8
Kvinde	58	31	6	5	120	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	55	36	5	5	44	3
40-59 år	51	30	8	11	76	1
60-79 år	57	33	5	4	73	8
80- år	49	42	8	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	33	6	6	185	7
Pårørende	41	41	6	12	17	5
Modersmål						
Dansk	56	32	5	7	199	13
Ikke dansk	13	50	38	0	8	0
Afsnitsnavn						
F-AMB	54	33	6	6	205	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	59	32	6	3	155	57
Køn						
Mand	55	36	7	1	67	25
Kvinde	61	30	5	5	88	32
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	3
20-39 år	54	38	5	3	37	10
40-59 år	57	34	5	4	56	17
60-79 år	69	22	6	4	51	25
80- år	29	61	10	0	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	59	33	7	1	136	47
Pårørende	57	21	0	21	14	7
Modersmål						
Dansk	58	34	5	3	147	56
Ikke dansk	71	0	29	0	7	0
Afsnitsnavn						
F-AMB	58	33	6	3	152	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

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	92	8	217
Køn			
Mand	88	12	94
Kvinde	94	6	123
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	87	13	47
40-59 år	89	11	76
60-79 år	96	4	77
80- år	100	0	13
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	187
Pårørende	95	5	22
Modersmål			
Dansk	91	9	208
Ikke dansk	100	0	7
Afsnitsnavn			
F-AMB	92	8	213
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

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	12	53	18	18	17	1
Køn						
Mand	10	60	20	10	10	1
Kvinde	14	43	14	29	7	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	33	50	17	0	6	0
40-59 år	0	43	14	43	7	1
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	13	56	13	19	16	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	12	53	18	18	17	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
F-AMB	12	53	18	18	17	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	69	22	7	2	192	21
Køn						
Mand	74	18	5	2	82	10
Kvinde	66	25	8	2	110	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	61	30	7	2	44	3
40-59 år	66	19	10	4	68	6
60-79 år	76	21	3	0	68	9
80- år	68	23	9	0	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	67	23	8	2	167	17
Pårørende	90	10	0	0	20	1
Modersmål						
Dansk	70	21	6	2	183	20
Ikke dansk	43	29	14	14	7	1
Afsnitsnavn						
F-AMB	69	22	6	2	188	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

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	18	72	9	1	116	51
Køn						
Mand	20	70	10	0	50	19
Kvinde	17	74	8	2	66	32
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	13	73	10	3	30	10
40-59 år	16	74	9	0	43	22
60-79 år	27	68	5	0	37	17
80- år	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	18	73	8	1	100	44
Pårørende	20	70	10	0	10	6
Modersmål						
Dansk	18	72	9	1	111	48
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
Afsnitsnavn						
F-AMB	18	72	9	1	115	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	38	8	4	215
Køn					
Mand	49	38	10	3	93
Kvinde	51	38	7	4	122
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	51	41	6	2	47
40-59 år	48	38	10	4	77
60-79 år	51	41	4	4	75
80- år	58	17	25	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	51	37	8	3	188
Pårørende	45	45	0	10	20
Modersmål					
Dansk	51	37	8	3	206
Ikke dansk	25	63	0	13	8
Afsnitsnavn					
F-AMB	50	38	8	4	211
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	62	38	169	43
Køn				
Mand	60	40	76	17
Kvinde	64	36	93	26
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	3	1
20-39 år	65	35	37	9
40-59 år	62	38	61	15
60-79 år	65	35	60	15
80- år	38	62	8	3
Skema udfyldt af				
Patienten	63	37	147	38
Pårørende	69	31	16	4
Modersmål				
Dansk	62	38	162	41
Ikke dansk	67	33	6	2
Afsnitsnavn				
F-AMB	62	38	167	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	2

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	22	76	2	0	100	1
Køn						
Mand	16	81	2	0	43	1
Kvinde	26	72	2	0	57	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	14	82	5	0	22	0
40-59 år	28	69	3	0	36	1
60-79 år	21	79	0	0	38	0
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	75	2	0	87	1
Pårørende	9	91	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	23	76	1	0	95	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
F-AMB	22	76	2	0	99	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	33	62	3	1	212
Køn					
Mand	33	63	2	2	91
Kvinde	34	61	4	1	121
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	33	62	2	2	45
40-59 år	30	66	3	1	73
60-79 år	37	59	3	1	78
80- år	17	75	8	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	36	60	3	2	185
Pårørende	20	70	10	0	20
Modersmål					
Dansk	33	62	3	1	203
Ikke dansk	38	63	0	0	8
Afsnitsnavn					
F-AMB	33	63	3	1	208
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	30	64	5	0	216
Køn					
Mand	29	68	2	1	94
Kvinde	31	62	7	0	122
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	33	61	7	0	46
40-59 år	22	71	7	0	76
60-79 år	35	61	3	1	77
80- år	22	78	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	32	62	5	1	189
Pårørende	10	85	5	0	20
Modersmål					
Dansk	31	63	5	0	207
Ikke dansk	0	88	13	0	8
Afsnitsnavn					
F-AMB	29	65	5	0	212
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	16	71	5	8	38	19	157
Køn							
Mand	22	67	6	6	18	10	64
Kvinde	10	75	5	10	20	9	93
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	3
20-39 år	0	86	0	14	7	1	38
40-59 år	31	45	8	16	13	3	60
60-79 år	15	77	8	0	13	13	50
80- år	-	-	-	-	4	2	6
Skema udfyldt af							
Patienten	20	70	3	7	30	14	144
Pårørende	0	71	14	14	7	4	9
Modersmål							
Dansk	16	70	5	8	37	18	150
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	7
Afsnitsnavn							
F-AMB	16	70	5	8	37	19	154
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	3

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	19	68	9	3	88	128
Køn						
Mand	25	63	10	3	40	54
Kvinde	15	73	8	4	48	74
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	28	63	0	9	11	35
40-59 år	15	73	9	3	33	43
60-79 år	21	69	8	3	38	39
80- år	-	-	-	-	4	9
Skema udfyldt af						
Patienten	20	67	10	3	73	115
Pårørende	0	83	8	8	12	9
Modersmål						
Dansk	19	67	10	4	83	124
Ikke dansk	-	-	-	-	4	4
Afsnitsnavn						
F-AMB	19	68	9	4	85	127
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	17	24	6	164	53
Køn						
Mand	46	19	27	8	78	16
Kvinde	59	15	21	5	86	37
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	43	20	34	3	35	11
40-59 år	65	18	14	4	57	20
60-79 år	50	17	24	9	58	19
80- år	39	10	31	20	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	54	17	23	6	141	48
Pårørende	53	18	24	6	17	4
Modersmål						
Dansk	54	15	24	6	157	51
Ikke dansk	17	67	17	0	6	2
Afsnitsnavn						
F-AMB	53	18	24	6	160	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

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	59	30	6	5	198	21
Køn						
Mand	59	27	7	7	85	10
Kvinde	59	33	4	4	113	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	66	27	5	2	44	2
40-59 år	60	25	9	6	67	9
60-79 år	54	35	4	7	73	7
80- år	61	39	0	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	60	28	6	5	171	20
Pårørende	55	40	0	5	20	1
Modersmål						
Dansk	59	31	5	5	189	21
Ikke dansk	63	13	25	0	8	0
Afsnitsnavn						
F-AMB	59	30	6	5	194	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Neurologisk Afdeling F

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - F-AMB	Modtagelsen
2	Jeg oplevede desværre lang ventetid, og det havde været dejligt, hvis jeg var blevet oplyst om dette, da jeg ankom.	God
5	Det var en hastesag, og det blev også ekspederet omgående, så kun positiv oplevelse.	Virkelig god
7	Jeg ventede i [flere] timer, fastende, og blev så sendt hjem. Den nye tid jeg fik, ventede jeg ikke.	God
10	Jeg er i vejen, beder mig om at så ud og vente.	Dårlig
12	Den var bare god.	Virkelig god
16	Der var nogen forsinkelse, da jeg kom, men jeg fik ingen begrundelse, så det kunne vel ikke vare ret længe. Men da der efterhånden kom flere patienter, måtte jeg have fat i receptionen, der hurtigt skaffede en læge, ca. 45 minutter forsinket i alt. Jeg havde min bil holdende på tidsparkering med risiko for en P-bøde.	God
20	Venlig og glad læge og personale.	God
21	Det ville være dejligt at blive modtaget med et positivt smil.	God
22	Kom direkte på afdelingen.	Intet svar
24	Altid tid til at svare på eventuelle spørgsmål.	Virkelig god
27	Personalet er meget hjælpsomme. Man føler sig godt tilpas.	Virkelig god
34	Meget professionelt.	God
37	Det var svært at finde.	God
38	Normal, forretningsmæssig modtagelse.	Virkelig god
39	En særdeles venlig velkomst. Betydeligt højere, end hvad vi er vant til andre steder. Flot.	Virkelig god
42	Fra sygeplejerskerne er modtagelsen helt fantastisk, men den læge, jeg var inde hos [i efteråret] var det mest arrogante menneske, jeg nogensinde har mødt (og jeg er pædagog og har mødt nogle stykker), og det passer sig ikke i den branche.	Virkelig god
47	Der var lidt ventetid.	God
50	Jeg har set mange af de ansatte før, og på den måde er det trygt og godt.	God
51	Personalet hilste pænt og noterede, jeg var kommet.	God
53	Jeg er skuffet over, at man stadig, et år efter første besøg, stadig forsøger med piller. Jeg er endnu ikke blevet undersøgt for, HVORFOR JEG HAR HOVEDPINE. Jeg får blot udleveret en ny recept. Mine besøg i ambulatoriet har aldrig været over fem min. jeg har trods alt døjet med hovedpine i [rigtig mange år].	God
55	Ingen personale i receptionen i et pænt stykke tid ved ankomsten.	God
60	Positiv og venlig modtagelse.	God
61	Dejligt at man ikke skal sidde og vente.	Virkelig god
65	Jeg havde en tid [i efteråret om eftermiddagen] og mødte op i rigtig god tid []. Jeg fik ikke at vide, at der var ventetid, da jeg indskrev mig, men blot, at jeg kunne sætte mig på en stol lænere nede ad gangen. [Halvanden time senere] spurgte jeg i receptionen, hvor lang ventetiden	Virkelig dårlig

var, da jeg skulle hjem og på arbejde. Det kunne hun ikke sige, men der var endnu to patienter foran mig, og det var minimum 30 minutter, måske lidt mere. Jeg bad om at få en ny tid, og det fik jeg så [til vinter om formiddagen]. Jeg blev ikke tilbudt en eventuel afbudstid og blev ikke informeret om eventuel alternativ undersøgelse/behandling. Jeg er henvist fra anden afdeling [i sommer], og de har efterfølgende bedt Neurologisk Ambulatorium om at tilbyde mig først-kommende afbudstid.

- | | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 69 | Der er dog tale om lidt stresset personale i modtagelse, men de forsøger dog at give en god service. | God |
| ✎ 71 | Under [et] besøg brød jeg sammen lige efter ankomst. En sosu-assistent NN tog sig rigtig godt af mig ved at tage mig ind på et tomt kontor og tale med mig. Det betød virkelig meget og har gjort, at jeg ikke er nervøs for at komme derind igen. Bortset fra det, er alle meget søde og venlige. | Virkelig god |
| ✎ 75 | Jeg har svært ved at sidde stille, derfor gik jeg på gangen, hvor jeg på en helt god måde blev observeret. Jeg gik med stok. | Virkelig god |
| ✎ 79 | De fysiske rammer er utroligt dårlige. Alt for lille venteværelse og trist indrettet. Dårlig skiltning. | God |
| ✎ 81 | Kommer jævnligt, og jeg bliver altid taget godt imod på Skleroseklinikken. | God |
| ✎ 84 | Venligt og professionelt personale. | Virkelig god |
| ✎ 85 | Det er ikke altid lige let at finde en sygeplejerske eller anden person, man skal melde sin ankomst til. Hvis der ikke er nogen sygeplejerske/sekretær i det lokale, som man skal ind i. | God |
| ✎ 89 | Modtaget af person som virkede som om, at vedkommende ikke havde lyst til at være på arbejde. | Dårlig |
| ✎ 92 | Jeg skulle møde [om formiddagen] og indskrives som dagspatient. Jeg var blevet indkaldt til en undersøgelse [en halv time senere] i en anden del af bygningen. Der var ikke nogen der havde tid til at tale med mig ved ankomsten [til den første tid]. Først da jeg selv var på vej væk, for at møde til undersøgelsen [] i en anden del af bygningen, blev jeg kontaktet, og fik hurtigt et bånd med mit navn på armen. Det virkede lidt underligt på mig. Jeg ville gerne på det tidspunkt have hørt lidt om dagens øvrige program. | Dårlig |

Neurologisk Afdeling F

Hvilke(n) fejl oplevede du?


















ID	Kommentarer - F-AMB	Fejlhåndtering
3	Jeg blev glemt både af personale samt læge. Der måtte ringes efter ham. Jeg fik en parkeringsbøde efter to timer.	Virkelig dårligt
6	Der var nogle forsinkelser med at finde journalen, før vi kunne få svar.	Virkelig godt
7	Kun, at der kom for mange akutte patienter ind første gang. Det accepterede jeg selvfølgelig.	Intet svar
10	Den ene idiot af en sygeplejeske vidste ikke, hvad den anden sagde, og de tror, de ved alt bedre.	Virkelig dårligt
13	Ikke at få de undersøgelser, der var aftalt på givne tidspunkt. Manglende samarbejde mellem afdelinger.	Godt
29	Indstilling fra afdelingen til biopsiundersøgelse af lymfeknuder [] blev i første omgang aflyst, pga. dårlig kommunikation mellem afdelingerne.	Godt
36	Lang tid fra besøg i ambulatoriet [sommer] og henvisning til undersøgelse på Skejby ([ca. et halvt år efter]).	Godt
56	Scanneren gik i stykker.	Godt
63	Jeg kom den forkerte dato.	Intet svar
67	Medicindosering.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
68	Der skulle være taget to blodprøver, men der blev kun taget en, så jeg måtte tilbage næste dag.	Virkelig godt
69	Ved første besøg var tidligere journal fra andet sygehus ikke indhentet. Fik ordineret et medicinpræparat, som patienten ikke kunne tåle. I den forbindelse var en af kontaktpersonerne i ambulatoriet meget lidt forstående. Kaldte en pårørende hysterisk.	Dårligt
72	Glemt indkaldelse.	Intet svar
74	Glemt at bestille tid til en undersøgelse.	Godt
76	Blodprøver, der automatisk skulle bestilles af ambulatoriet, blev glemt. Computersystemfejl, som medførte lang ventetid, men det er ikke ambulatoriets skyld.	Godt
80	Der blev sendt forkert spørgeskema ud før undersøgelsen.	Godt
87	At jeg skulle vente næsten to timer må være en fejl!	Dårligt
88	Blodprøve forsvandt.	Godt
89	Jeg har rykket for svar tre gange. Alle gange blev der spurgt efter mit telefonnummer, som så ikke er noteret ned. Har fornemmelsen af at være blevet glemt i forhold til at få svar efter [behandling]. Fik først svar efter at have rykket tre gange og ca. efter otte uger efter undersøgelsen, til trods for svaret har ligget der allerede nogle dage efter undersøgelsen.	Virkelig dårligt

Neurologisk Afdeling F

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
2	Jeg har endnu ikke afsluttet mit behandlingsforløb.	Godt
4	Jeg følte, at jeg blev smidt ud af døren. Efter at jeg havde ventet ca. 40 min., talte jeg med læge NN i højst 10 min. Det hele var skuffende, fik ikke svar på mine spørgsmål.	Dårligt
8	Min henvisning til anden afdeling blev ikke modtaget på andet sygehus. Så jeg ringede til N-Ambulatoriet og gjorde opmærksom på, at de ikke havde modtaget den.	Virkelig godt
13	Fik ikke konkret svar, spurgte i øst og svarede i vest.	Intet svar
16	Jeg havde besvær med at tale med lægen, og følte ikke, at mit sygdomsforløbs plusser og minusser blev vurderet grundigt nok ud fra journalen.	Godt
19	Det forløb planmæssigt efter de indkaldelser, som jeg fik i god tid i forvejen.	Virkelig godt
21	Ja, jeg sidder i dag og føler mig fuldstændig "tabt" i systemet og ved ikke, hvem jeg skal kontakte for videre behandling/forløb. Jeg har igennem meget lang tid (læs: år) ventet på en undersøgelse og behandling hos en læge NN. Når jeg spørger, er der ingen, der tager ansvar eller viderefremidler mig?	Godt
23	De læger der havde mig under behandling, skulle have hørt på, hvad jeg kunne fortælle angående mit tilfælde. Jeg har aldrig haft [sygdommen]. Jeg har kæmpet en kamp mod min egen læge. Andre lægers forklaring fra en anden afdeling var, når jeg havde tilgang til ekstra smerte stillende medicin [], og tog for meget, gav det de samme symptomer som en der havde [sygdommen]. Jeg havde også abstinenser hvis jeg manglede [medicinen] i flere dage. Magen til en narkoman. Men som jeg har fået fortalt af lægerne, giver de slet ikke disse bivirkninger og hvad kan jeg så stille op? Ingen ting læger har bemærket det, men på indlægssedlen står der ellers, at hvis man oplever andre bivirkninger, skal det indberettes til Lægemiddelstyrelsen. Åbenbart ikke i mit tilfælde. Så er det jeg spørger mig selv, er det fordi lægerne ikke vil, eller ikke har tid til at indberette det? Nu fik jeg i hvert fald givet udtryk for at læger, alle over en kam, skal lytte efter hvad patienterne har at sige. Der opstår så et nyt problem: De har simpelthen ikke tiden til det, så i bund og grund er det jo ikke deres skyld.	Godt
24	Gode til at tage én seriøst. Man føler ikke, man stiller mærkelige spørgsmål.	Godt
27	Det var et godt sted at komme.	Virkelig godt
32	Jeg undrer mig over, at jeg bliver indkaldt så sjældent. Jeg synes ikke, at mit forløb bliver fulgt ordentligt, der bliver ikke gået i dybden. Der behandles udelukkende med medicin, ingen forsøg på at hjælpe på andre måder i smertebehandlingen. Medicin har bivirkninger, og det er frygteligt hårdt at afprøve så meget forskelligt. Mere fokus på fysioterapi og psyke.	Dårligt
39	Særdeles i top. Jeg har kun gode ting at berette om.	Virkelig godt
41	Lang ventetid på svar fra undersøgelsen.	Godt
43	Læge NN er den første gode læge på det ambulatorium, jeg har mødt.	Virkelig dårligt
46	Undrer mig meget over, at jeg bliver [scannet] [i efteråret] på Skejby. Får at vide, at jeg har haft en blodprop[]. [En måned efter] får jeg besked. Synes, det er meget lang tid at vente.	Godt
48	Var tilsyneladende ikke i min journal, da min praktiserende læge ikke kendte diagnosen.	Virkelig godt
49	Nogle gange føler jeg, at jeg kører forgæves, og jeg har et stykke op til jer, og det er ærgerligt, når man har taget fri fra arbejde, og man forlader jer med en følelse af, at man kunne have nøjedes med en opringning. Desuden har jeg for lidt information om, hvor jeg står henne i mit sygdomsforløb, og om jeg er på rette spor mht. piller og rigtig dosis, og det er et enormt irritationsmoment og psykisk meget hårdt!	Virkelig dårligt

Bilag 5

	51	Generelt en god oplevelse at komme til behandling.	Godt
	52	Ofte forskellige læger ved rutinekontrol ved sclerose. Ofte fortælle alt forfra, da der ofte var ny læge.	Virkelig godt
	53	Jeg havde forventet, at jeg med henvisning til smerteklinikken ville blive undersøgt for eventuelt at finde ud af, hvorfor jeg i mange år har haft migræneanfald [ofte], men jeg har kun fået en recept stukket i hånden. Ny type piller hver gang, og jeg har stadig migræne [ofte], selv om jeg har gået på smerteklinikken i ca. et år.	Virkelig dårligt
	54	Jeg har altid [gennem mange år] følt mig godt tilpas og fagligt optimalt behandlet af min læge NN. Mangel på parkeringspladser gør, at ens ledsager ikke altid når at være med ved undersøgelsen.	Virkelig godt
	57	Skejby Sygehus skulle bruge informationer om min behandling. Dem kunne de have fået, hvis de havde kontakttet ambulatoriet, i stedet for at jeg skulle til en overflødig samtale. Spild af ressourcer! Sygeplejersken har været rigtig god til at lytte, forstå og sætte sig ind i min situation. Lægen har dog været meget upædagogisk, og det virker ikke som om, han er engageret eller lytter.	Virkelig godt
	58	Endnu ingen svar på prøver.	Godt
	61	Det var øjeblikkeligt, at jeg fik en EKG, blodprøve med mere og kunne selv vende tilbage til sygeplejerske med det samme, så vi kunne komme videre i forløbet. Superdejligt og effektivt!	Godt
	62	Nu, hvor personalet skal løbe stærkere ved flere patienter og nedskæringer af timer til rådighed, kunne man udsætte lægetjek hver tredje måned til hver fjerde måned. Det kunne jo vurderes, om det kunne lade sig gøre ved [specifikke behandlinger].	Godt
	66	Godt personale (smilende og hurtig).	Godt
	68	[] Jeg har altid fornemmelsen af, at hele personalet ved, hvem jeg er, og hvad jeg skal, når jeg er på afdelingen.	Virkelig godt
	69	På et tidspunkt var vi på skadestuen pga. flere voldsomme [psykiske reaktioner]. Muligvis pga. forkert medicin! Skadestuen gav ikke besked videre til Neurologisk Ambulatorium, afdeling F, selvom det blev lovet. Afdeling F havde heller ikke indhentet oplysninger, selvom de ved bestilling af tid var informeret om besøg på skadestuen.	Intet svar
	71	Med al den kritik, der har været i medierne, kan jeg kun sige, at min historie er positiv. Jeg har fået en overordentlig god og professionel behandling og er udredt på få måneder. Selv MR-scanning har jeg kun ventet på kort tid. Den smule negativt, jeg har oplevet, svarer til skønhedspletter på en ellers perfekt hud.	Virkelig godt
	78	Godt.	Godt
	79	Jeg synes det er kritisabelt, at jeg ikke bliver informeret om "forsvundne blodprøver", og at jeg ikke bliver ringet op, når det loves fra afdelingerne.	Godt
	83	Ingen vurdering af, om læges (uden for sygehus) diagnose er korrekt, og om der var andre muligheder og dermed behov for anden løsning. For lang tid fra henvisning til indkaldelse. For lidt information om forløbet på forhånd.	Godt
	90	Jeg synes virkelig, det var en yderst sød og rar læge NN, jeg var inde ved.	Godt
	91	Jeg blev henvist til klinikken med henblik på [behandling af] migræne, men blev i mellemtiden gravid, så behandlingen er pt. sat i bero. Men god samtale med kompetent læge, som anerkendte mine problemer med mit hoved.	Virkelig godt

Neurologisk Afdeling F

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

ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
4	Man kan finde diverse materialer i venteværelset, nogle af dem er ok, andre ikke. Materialer er fra adskillige medicinale firmaer.	Dårligt
10	Jeg får intet ud af det. De siger bare, at jeg ikke hører ordentligt efter og er en pessimist.	Virkelig dårligt
16	Gennemgående er jeg tilfreds med sagens forløb, men er noget skuffet over konsultationen hos læge NN. Måske gik vi lidt skævt af hinanden.	Godt
21	Som nævnt, så står jeg i dag og ved ikke, hvor jeg befinder mig i jeres system og er ret frustreret. Jeg er blevet henvist til en smertepsykolog, og det er rigtig fint, men desværre ikke nok.	Godt
27	Man kunne mærke, at personalet var meget velunderrettet.	Virkelig godt
30	Jeg føler mig godt tilpas i ambulatoriet.	Godt
35	Der er en rigtig fin opfølgning på det aftalte.	Virkelig godt
39	Vi føler begge, min kone og jeg, at vi er virkelig velkomne og modtager en god behandling.	Virkelig godt
40	Kun godt.	Godt
42	Det varede [flere måneder], før jeg fik kontakt med en læge, og det var mig, der måtte gå til sygeplejerske NN og bede om en til. Hun var til gengæld super sød.	Godt
43	NN er den første gode læge på det ambulatorium, jeg har mødt.	Virkelig dårligt
53	Fik en lynhurtig beskrivelse af, hvor mange og hvornår jeg skulle tage pillerne, men kunne ikke få det på skrift, idet det stod på pilleæsken når jeg fik dem udleveret i apoteket, men det gjorde det ikke.	Virkelig dårligt
61	Mangler måske noget konkret information om [mit problem]. Vi taler om det på må og få til samtalerne, men en egentlig folder eller lignende ville være rart, så mine [pårørende] selv kunne læse, frem for at det altid er mig, der skal fortælle, hvad jeg antager er korrekt i forhold til [mit problem].	Godt
64	Det er noget svingende. Efter tre år får jeg endelig den besked, som jeg ofte har efterspurgt. Øvelser og fysioterapeut.	Godt
75	Jeg har hørt og læst om en pumpe, der giver medicinen. Derfor spurgte jeg, om det var noget for mig sidst [] jeg var til kontrol. Senere til kontrol på andet sygehus, var jeg klar over det var storm i et glas vand. Ha.	Virkelig godt
79	Det er tydeligt at, der som de fleste andre steder i offentligt regi, skal løbes alt for stærkt! Jeg er sikker på, at det er yderst kompetente mennesker, der simpelthen bare ikke har/får tiden til at gøre deres arbejde tilfredsstillende!	Godt
82	De har ikke fundet ud af, hvad jeg fejler.	Godt
83	For lidt forud for besøg.	Godt

Neurologisk Afdeling F

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
















ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
4	Livsstil, motion m.m. blev ikke drøftet i ambulatoriet. Jeg undersøgte det selv, og gik i gang. Der er slet ikke tvivl om effekten på min sygdom, og det er skuffende, at det slet ikke bliver nævnt til patienter.	Dårligt
10	De tror alle, de ved bedre, og da det jo ikke er synligt, er jeg bare en pestilens.	Virkelig dårligt
14	Mere tid til samtale omkring min sygdom.	Godt
17	Jeg var til undersøgelse [i sommers] hos jer, efterfølgende var jeg til CT skanning på andet sygehus [en måned efter]. Herefter var aftalen med lægen på neurologisk afdeling, at jeg ville blive indkaldt/kontaktet umiddelbart efter skanningen. [To måneder efter] har jeg endnu ikke fået svar? De sidste tre uger har jeg ringet til afdelingen [flere] gange, men uden at få svar på min skanning. Det er ikke godt nok, øv.	Godt
21	Som tidligere nævnt føler jeg mig "tabt" i systemet?	Godt
24	Efter opstart [på behandling] [i foråret], og Aarhus nu skal varetage behandlingen for flere kommuner/regioner, kan man mærke lidt stress i afdelingen.	Godt
26	Generelt går der for lang tid mellem ambulatoriebesøgene.	Godt
33	Problemer med, at egen læge og hjemmesygeplejen ikke bliver informeret om ændringer i medicinering. Efter indlæggelse i [efteråret] blev der ændret i medicinen, men hverken læge eller lokalcenter blev informeret, og ved kontrolbesøg [senere i efteråret] kunne lægen heller ikke finde det medicinskema, jeg havde fået en kopi af ved udskrivelsen.	Godt
38	Meget kompetent og forstående personale.	Virkelig godt
42	Der har været stor forskel på, hvad lægen, jeg talte i telefon med, sagde om sygdom, og hvad den arrogante læge sagde til mig. Det gjorde mig meget utryk.	Godt
49	Hvert besøg går for stærkt. Jeg føler, at man bare ryger ud og ind, og at der ikke er tid til at spørge om noget. Efter hvert besøg er man stadig på bar bund og aner ikke, hvad der sker, og hvad planen er med mig!	Virkelig dårligt
71	Der gik syv måneder i stedet for seks måneder før mit kontrolbesøg (medicin). Jeg rykkede flere gange telefonisk, da der var gået seks måneder og jeg ikke havde fået en indkaldelse, og kunne ikke få oplyst årsagen til forsinkelsen, ej heller hvornår jeg kunne få tid. Det ville være rart, hvis jeg kunne få en ny kontroltid, når jeg ER til kontrol.	Virkelig godt
77	Jeg var utryk efter besøget på ambulatoriet, men årsagen var jo, at jeg skulle gennem en større operation. Det har ikke noget med personalet at gøre. Jeg er endnu ikke opereret, og så vidt jeg ved, er min praktiserende læge ikke blevet ret meget informeret.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
1	Ingen ultralydsscanning [] pga. læges fravær. Dette medførte lang ventetid til andet sygehus. Svar fra scanning måtte vi selv rykke for efter to måneder [].	Godt

Neurologisk Afdeling F

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

ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
1	Det er lidt synd at man har måttet flytte venteværelset til et meget lille rum. Men alt er fint og rent, og folk er rigtig flinke, dygtige og hjælpsomme.	Godt
9	Ventefaciliteterne er altså ikke særlig spændende! Vi sidder ofte på rad og række ned ad gangen.	Godt
10	Lade være med at spille klogere end selve patienten. De kan hverken føle eller mærke, og slet ikke, når det ikke er synligt. Give patienten den tid, det tager til at forstå, og lære at lytte lidt bedre i stedet for bare at affærdige en.	Virkelig dårligt
11	Jeg har haft mange besøg på hospitalet i de sidste [par] år []. Mine møder på hospitalet har jeg kun godt at sige om og tak for. Jeg har følt mig seriøst behandlet og har det efter omstændighederne fint.	Intet svar
15	Jeg synes, ventetiden til samtale med læge NN varer for længe. Dårlig planlægning. Havde tid [om morgenen], blev kaldt ind [over en time senere].	Godt
17	Handling bag de svar, de giver.	Godt
18	Det ville have været rart med noget information om ventetiden. Til gengæld oplevede jeg mig virkelig "taget af", da jeg havde fået min diagnose og oplevede, at der var tid til mig. Det er ikke særlig rart at komme ind lige ved en afdeling, hvor folk virker meget syge. Det har gjort mig temmelig urolig ved mine besøg.	Godt
19	Bedre venterum måske.	Virkelig godt
24	Alle er imødekommende, empatiske og omsorgsfulde.	Godt
25	Ok.	Virkelig godt
26	Ang. selve ambulatoriets lokaler synes jeg, det er uacceptabelt, at man skal sidde på gangen og vente.	Godt
27	Man følte sig altid velkommen. Personalet fik en til at slappe af.	Virkelig godt
28	Venteværelset og stuerne, der bruges under behandling, kunne være mere hyggeligt indrettet.	Virkelig godt
29	Jeg oplevede, at kontaktpersonen gav sig tid til at sætte sig ind i min sag, og forfølge problemer til de var løst (og ikke blot "skudt" over på en anden banehalvdel!).	Godt
31	Venteværelset på gangen udmærket, men lidt kedeligt. Evt. lidt mere læsestof til ventetiden.	Virkelig godt
33	Sikre, at ordinerings af medicin opdateres over til den praktiserende læge/hjemmeplejen.	Godt
38	Kort og godt en meget tilfreds patient.	Virkelig godt
39	Man fik en modtagelse så venlig, hvilket i selv næsten er helbredende.	Virkelig godt
42	Endnu engang stor ros til sygeplejerskerne. Alle de gange, jeg har ringet, har de ringet tilbage med relevant svar med det samme.	Godt
43	Læge NN oplyste mig om mere end nogen af de andre læger og sygeplejersker. (Sygeplejersker grundet sygdom eller travlhed).	Virkelig dårligt
44	Ved længere tids behandling burde man kunne købe lidt mad.	Virkelig godt
45	Smilende og venligt personale (hjælpsomt). Personalet bør ikke tale (sladre) privat i andres påhør.	Virkelig godt

Bilag 5

 51	Toiletforholdene er ringe. Omgivelserne, når man får [medikament], behøver ikke være så "hospitalsagtige". Venteforholdene for evt. pårørende er ikke gode. Kan nemt risikere at skulle sidde på en stiv stol i de to-tre timer en behandling normalt tager.	Godt
 54	Jeg finder farverne på vægge og døre friske. Jeg sætter pris på, at drikke står fremme til afbenyttelse.	Virkelig godt
 57	Lægen må gerne være mere lyttende, forstående og virke mere interesseret.	Virkelig godt
 59	Bedre stole at sidde i, når nu behandlingen foregår i mange timer i dagligstuen.	Godt
 64	Venteværelse er gangareal.	Godt
 70	Jeg er godt tilfreds.	Virkelig godt
 71	Mulighed for bestilling af tid til kontrolbesøg. Det vil gøre planlægningen af den pågældende dag væsentlig lettere. Og det MÅ være muligt.	Virkelig godt
 73	Kontakt med kun en læge er særlig godt.	Godt
 75	De lyttede.	Virkelig godt
 77	Det er ikke rart at sidde så tæt, som tilfældet er, i det "venteværelse", som kun er en niche på gangen. Ind mellem de to stolerækker måtte en patient i rullestol sidde.	Virkelig godt
 78	Havde ikke tid til at se efter.	Godt
 81	Skleroseklinikens personale er altid topprofessionelle og fagligt stærke!	Godt
 83	Mindre hektisk ville være mere trygt.	Godt
 86	Dårlig afslutning. Afsluttet på ca. ti sekunder. I indkaldelsen kunne der være skrevet, at jeg skulle afsluttes, så havde jeg været forberedt. Fik bare besked på, at der var en lang venteliste, så ud med mig.	Godt
 87	Efter min undersøgelse skulle jeg have en MR-scanning på andet sygehus, men der blev aldrig sendt en henvisning til andet sygehus. Først efter at jeg havde ringet to gange, opdagede sekretæren/sygeplejersken, at der ikke var sendt noget til andet sygehus. Da jeg så tre uger efter undersøgelsen ringede og spurgte, om MR scanningen havde vist noget, blev jeg afvist noget groft af en sygeplejerske, der virkede noget irriteret over, at jeg tillod mig at ringe!	Dårligt

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.³ 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.

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