

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Onkologisk Afdeling D
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.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	298
Afdelingens svarprocent:	75%

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).

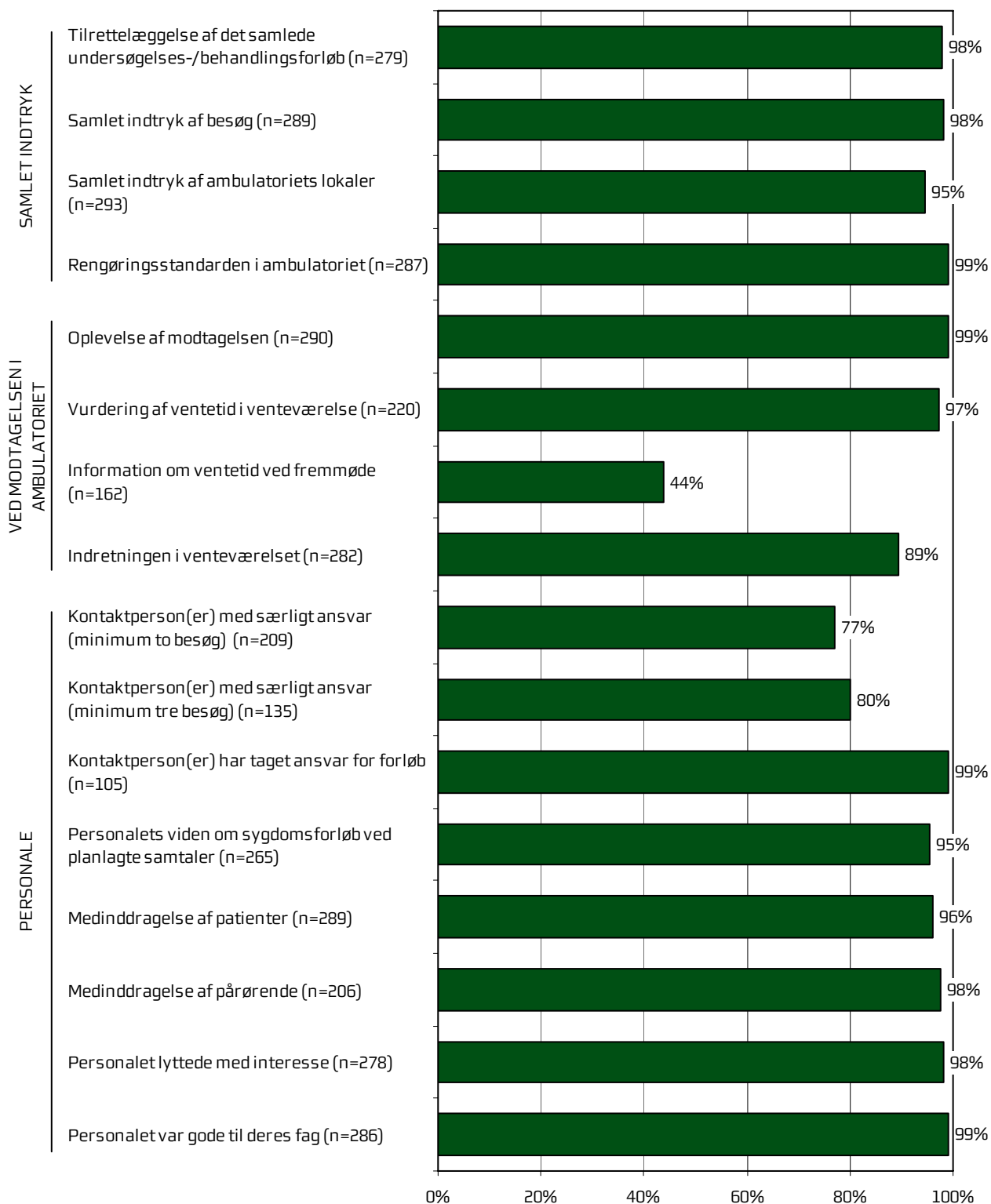
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

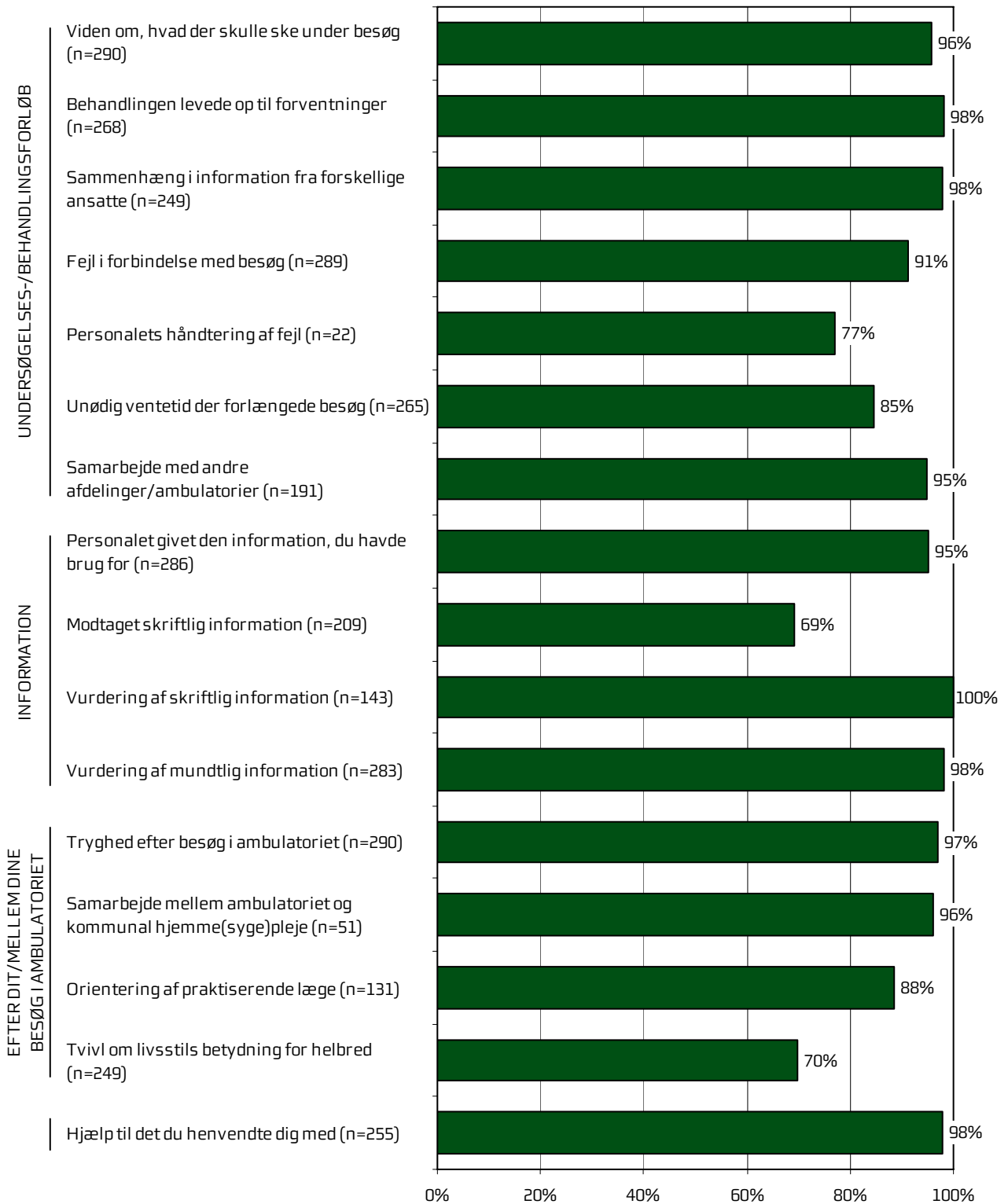
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Onkologisk Afdeling D

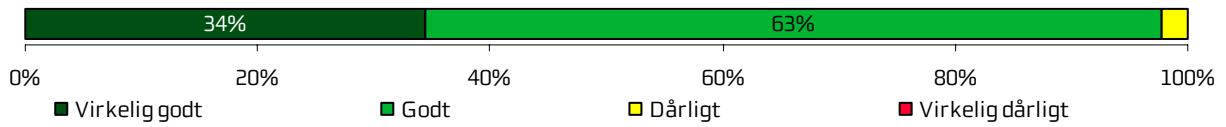
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

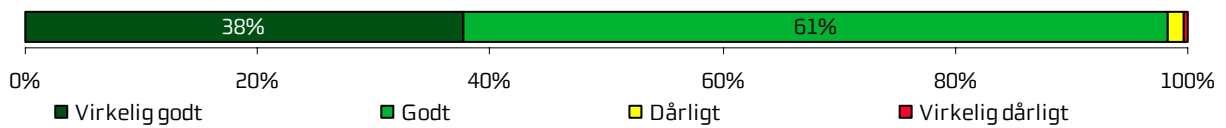
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

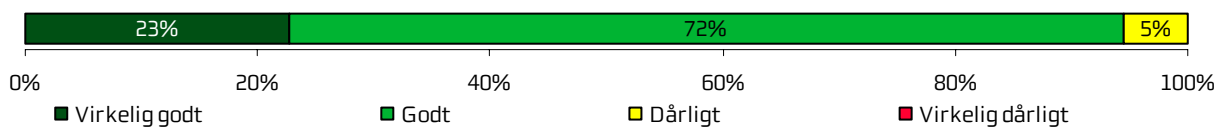
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=279)



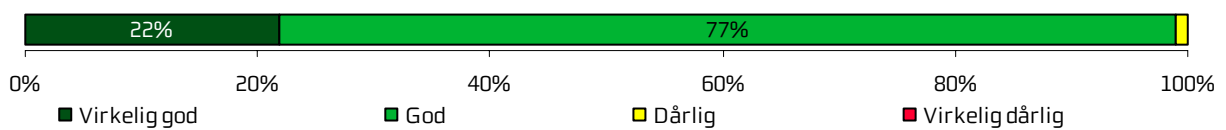
Samlet indtryk af besøg (n=289)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=293)



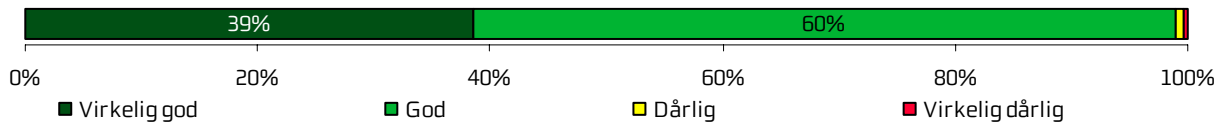
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=287)



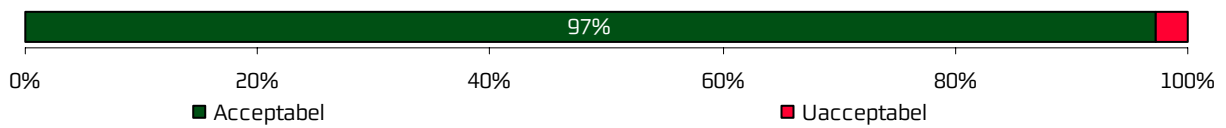
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	99 %	96 % *	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	100 %	96 % *	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	98 % *	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=290)



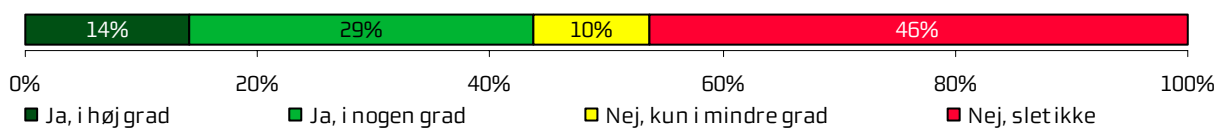
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=220)



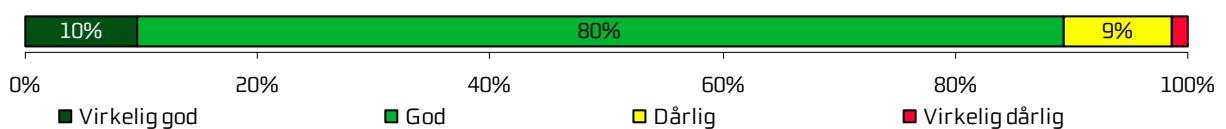
Længde af ventetid i venteværelse (n=282)



Information om ventetid ved fremmøde (n=162)



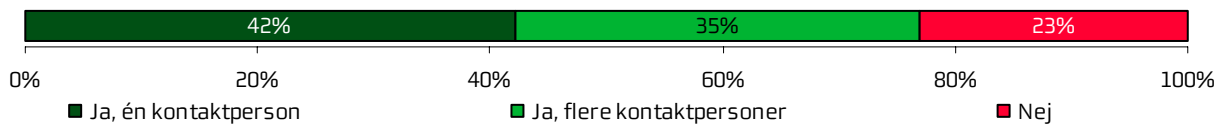
Indretningen i venteværelset (n=282)



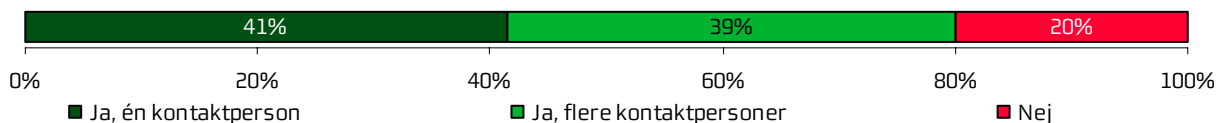
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	97 %	-	96 %	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	44 %	46 %	50 %	64 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	83 % *	81 % *	93 %	68 % *	80 % *

Personale

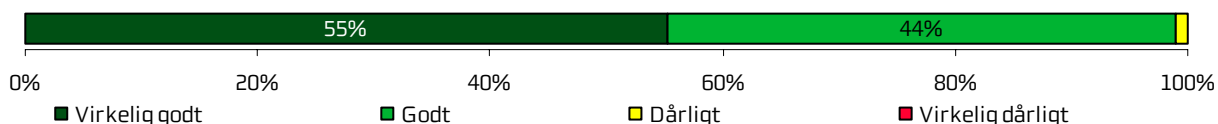
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=209)



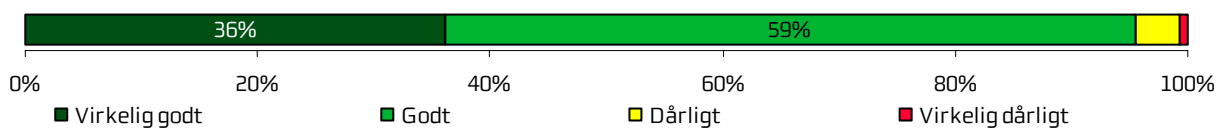
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=135)



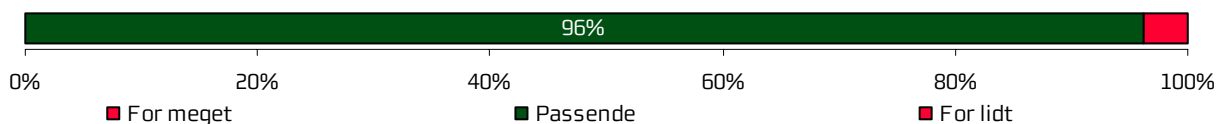
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=105)



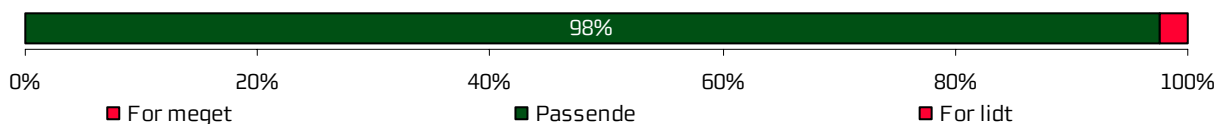
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=265)



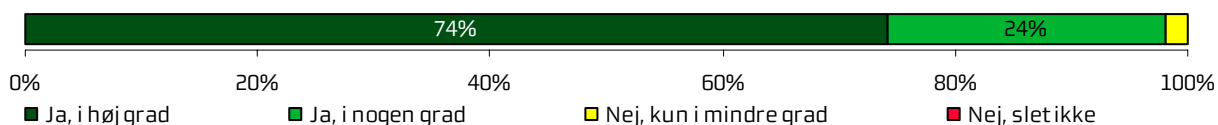
Medinddragelse af patienter (n=289)



Medinddragelse af pårørende (n=206)



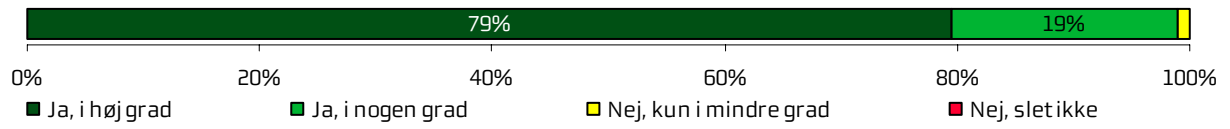
Personalet lyttede med interesse (n=278)



	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)	77 %	81 %	76 %	89 % *	65 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	88 %	-	93 % *	68 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	92 % *	97 %	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	97 %	96 %	96 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	95 %	94 % *	96 %	84 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	99 %	96 % *	99 %	93 % *	96 % *

Personale (fortsat)

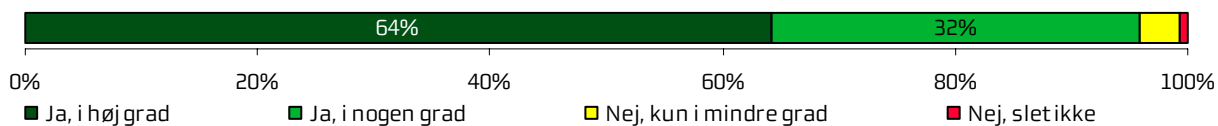
Personalet var gode til deres fag (n=286)



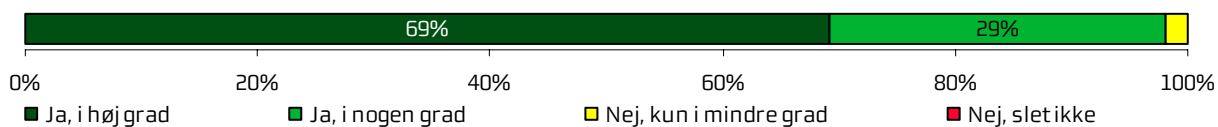
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

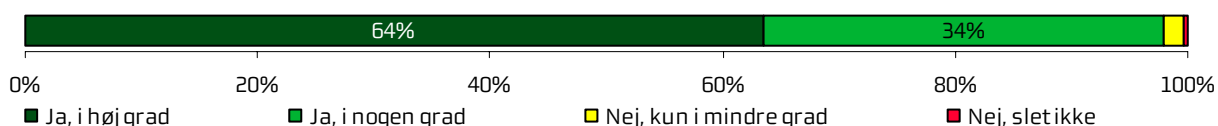
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=290)



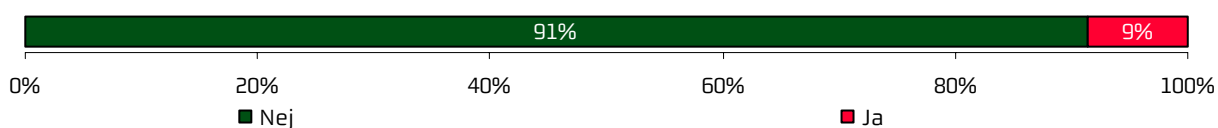
Behandlingen levede op til forventninger (n=268)



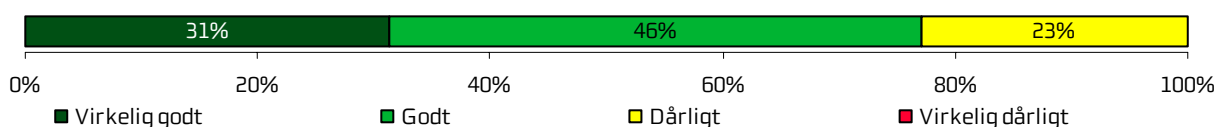
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=249)



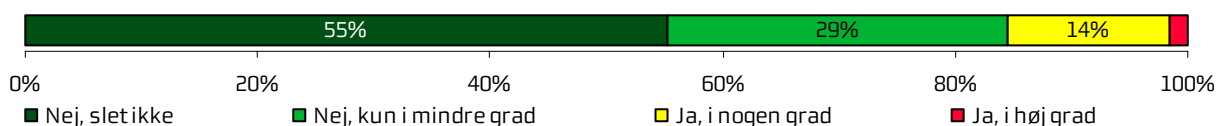
Fejl i forbindelse med besøg (n=289)



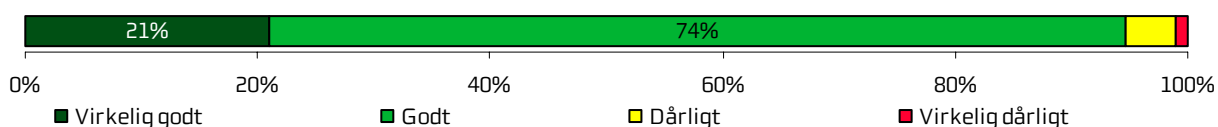
Personalets håndtering af fejl (n=22)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=265)



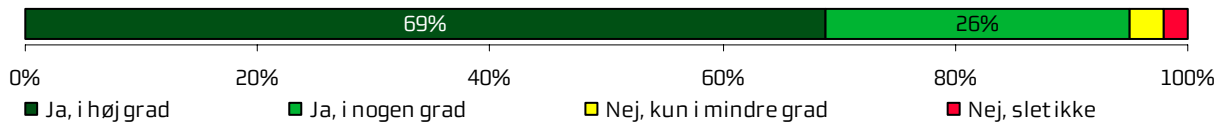
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=191)



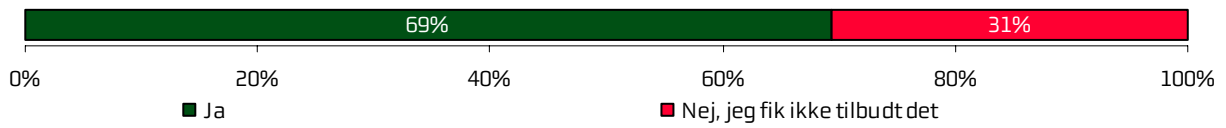
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	96 %	95 %	82 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	98 %	96 % *	97 %	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	96 %	93 % *	98 %	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	-	97 % *	87 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77 %	100 % *	-	90 %	52 % *	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	84 %	75 % *	97 % *	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	92 %	88 % *	96 %	85 % *	92 % *

Information

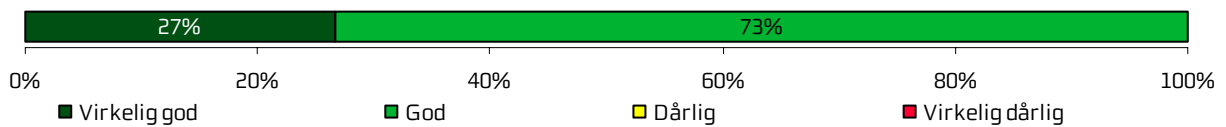
Personalet givet den information, du havde brug for (n=286)



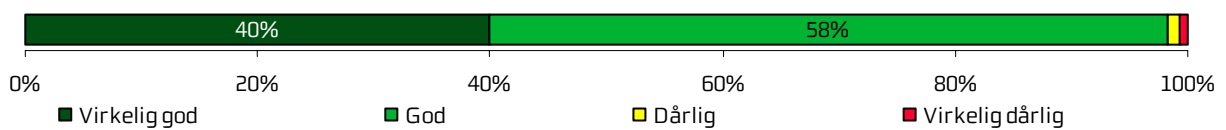
Modtaget skriftlig information (n=209)



Vurdering af skriftlig information (n=143)



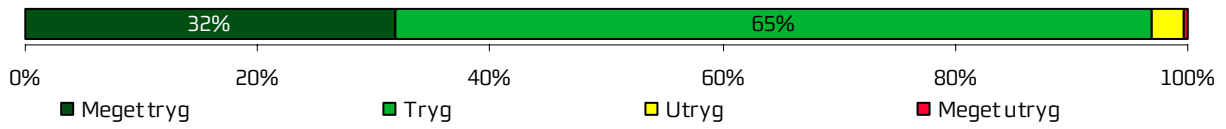
Vurdering af mundtlig information (n=283)



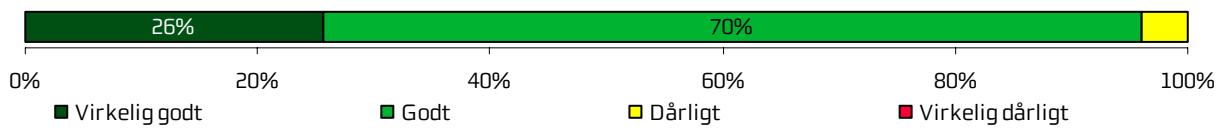
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	69 %	67 %	-	80 % *	61 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	96 % *	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	96 % *	98 %	92 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

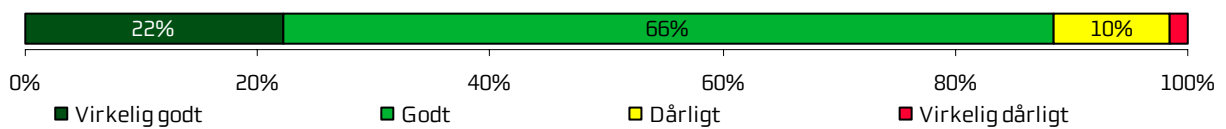
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=290)



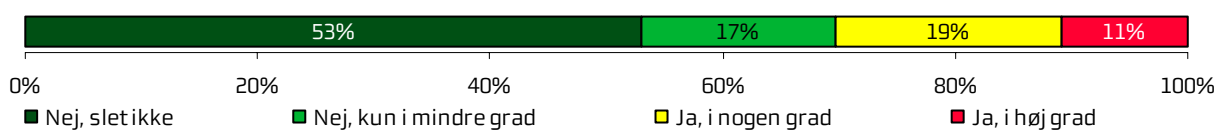
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=131)



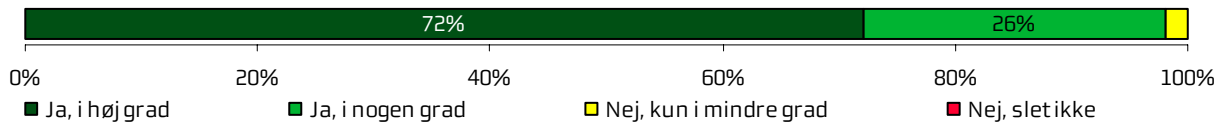
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=249)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	95 % *	97 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	90 %	82 % *	96 %	85 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	84 %	85 %	94 %	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	77 %	76 % *	81 % *	68 %	75 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=255)



Sammenligning af afdelingens resultat

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

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, 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) 74 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	75%	100%
Køn		
Mand	37%	37%
Kvinde	63%	63%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	5%	7%
40-59 år	29%	30%
60-79 år	60%	58%
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 sygdoms karakter.

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		298		100%
Køn				
Mand		110		37%
Kvinde		188		63%
Aldersgruppe				
0-19 år		2		1%
20-39 år		15		5%
40-59 år		86		29%
60-79 år		178		60%
80- år		17		6%
Skema udfyldt af				
Patienten		280		97%
Pårørende		8		3%
Modersmål				
Dansk		289		98%
Ikke dansk		6		2%
Afsnitsnavn				
D6		289		97%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		9		3%

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	34	63	2	0	279	10
Køn						
Mand	33	65	2	0	102	3
Kvinde	35	63	2	0	177	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	21	71	7	0	14	1
40-59 år	34	63	2	0	82	4
60-79 år	37	62	1	0	167	4
80- år	22	78	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	64	2	0	264	10
Pårørende	63	38	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	34	64	2	0	274	9
Ikke dansk	60	40	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
D6	34	63	2	0	270	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9	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	38	61	1	0	289
Køn					
Mand	41	58	1	0	106
Kvinde	36	62	2	1	183
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	27	73	0	0	15
40-59 år	42	55	2	1	84
60-79 år	38	61	1	0	173
80- år	27	73	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	38	60	1	0	274
Pårørende	38	63	0	0	8
Modersmål					
Dansk	38	60	1	0	283
Ikke dansk	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
D6	38	60	1	0	280
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	72	5	0	293
Køn					
Mand	21	74	6	0	107
Kvinde	24	71	5	0	186
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	7	87	7	0	15
40-59 år	16	76	7	0	85
60-79 år	26	71	3	0	175
80- år	32	56	13	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	22	72	6	0	278
Pårørende	38	63	0	0	8
Modersmål					
Dansk	23	71	6	0	287
Ikke dansk	0	100	0	0	6
Afsnitsnavn					
D6	23	71	6	0	284
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	9

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	22	77	1	0	287
Køn					
Mand	27	73	0	0	107
Kvinde	19	79	2	0	180
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	14	86	0	0	14
40-59 år	20	79	1	0	84
60-79 år	23	76	1	0	171
80- år	25	75	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	22	77	1	0	273
Pårørende	25	75	0	0	8
Modersmål					
Dansk	22	77	1	0	281
Ikke dansk	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
D6	22	77	1	0	279
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	60	1	0	290
Køn					
Mand	44	55	0	1	108
Kvinde	35	64	1	0	182
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	27	67	7	0	15
40-59 år	35	65	0	0	83
60-79 år	42	57	1	1	175
80- år	34	66	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	37	61	1	0	275
Pårørende	75	25	0	0	8
Modersmål					
Dansk	39	60	0	0	284
Ikke dansk	17	67	17	0	6
Afsnitsnavn					
D6	38	60	1	0	281
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9

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	97	3	220	74
Køn				
Mand	99	1	88	19
Kvinde	96	4	132	55
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	0
20-39 år	93	7	14	1
40-59 år	94	6	64	22
60-79 år	99	1	126	50
80- år	100	0	15	1
Skema udfyldt af				
Patienten	97	3	206	73
Pårørende	100	0	7	1
Modersmål				
Dansk	98	2	215	73
Ikke dansk	80	20	5	1
Afsnitsnavn				
D6	97	3	213	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	7	2

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	48	11	2	282	8
Køn						
Mand	31	53	14	2	103	3
Kvinde	43	46	10	2	179	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	29	57	7	7	14	1
40-59 år	39	45	12	4	84	2
60-79 år	41	48	10	1	169	4
80- år	14	57	29	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	40	49	10	2	269	6
Pårørende	17	50	33	0	6	2
Modersmål						
Dansk	39	48	11	1	276	8
Ikke dansk	17	50	17	17	6	0
Afsnitsnavn						
D6	39	48	11	2	273	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	44	22	0	9	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	29	10	46	162	17
Køn						
Mand	15	36	10	38	68	6
Kvinde	14	25	10	52	94	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	11	33	22	33	9	2
40-59 år	18	18	2	62	50	3
60-79 år	12	36	13	39	90	11
80- år	17	32	8	42	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	14	29	10	48	153	14
Pårørende	-	-	-	-	4	3
Modersmål						
Dansk	13	30	10	48	158	16
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
D6	14	29	10	47	156	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	0	33	6	0

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	10	80	9	1	282	6
Køn						
Mand	12	81	6	2	104	2
Kvinde	8	79	11	1	178	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	7	86	0	7	14	1
40-59 år	6	78	16	0	81	3
60-79 år	12	80	7	1	170	2
80- år	7	80	7	7	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	80	9	2	268	6
Pårørende	13	88	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	9	80	9	1	277	6
Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
D6	10	79	9	1	274	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	8	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	42	35	23	209
Køn				
Mand	50	30	20	84
Kvinde	37	38	25	125
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	33	33	33	12
40-59 år	29	42	29	59
60-79 år	48	31	21	126
80- år	70	30	0	10
Skema udfyldt af				
Patienten	41	35	24	195
Pårørende	71	29	0	7
Modersmål				
Dansk	42	34	23	203
Ikke dansk	33	50	17	6
Afsnitsnavn				
D6	43	34	23	202
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	7

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	41	39	20	135
Køn				
Mand	49	31	20	55
Kvinde	36	44	20	80
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	25	38	38	8
40-59 år	28	48	25	40
60-79 år	49	34	16	79
80- år	57	43	0	7
Skema udfyldt af				
Patienten	40	39	21	125
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	43	37	20	131
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
D6	42	38	20	130
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	5

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	55	44	1	0	105	1
Køn						
Mand	56	44	0	0	43	0
Kvinde	55	44	2	0	62	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	63	33	3	0	30	0
60-79 år	52	48	0	0	63	1
80- år	43	57	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	42	1	0	96	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	55	44	1	0	102	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
D6	55	44	1	0	101	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	36	59	4	1	265	26
Køn						
Mand	41	56	3	0	95	12
Kvinde	34	61	4	1	170	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	54	46	0	0	13	2
40-59 år	25	62	11	1	79	7
60-79 år	41	58	0	1	157	16
80- år	29	71	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	36	60	4	1	250	26
Pårørende	63	38	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	36	59	4	1	260	25
Ikke dansk	40	60	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
D6	36	59	4	1	256	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	96	4	289
Køn				
Mand	0	99	1	106
Kvinde	0	95	5	183
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	100	0	15
40-59 år	0	93	7	85
60-79 år	0	98	2	172
80- år	0	93	7	15
Skema udfyldt af				
Patienten	0	96	4	274
Pårørende	0	100	0	8
Modersmål				
Dansk	0	96	4	283
Ikke dansk	0	100	0	6
Afsnitsnavn				
D6	0	96	4	280
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	9

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	98	2	206	85
Køn					
Mand	0	99	1	86	22
Kvinde	0	97	3	120	63
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	0	100	0	10	5
40-59 år	0	95	5	60	25
60-79 år	0	98	2	126	47
80- år	0	100	0	8	8
Skema udfyldt af					
Patienten	0	97	3	192	84
Pårørende	0	100	0	7	1
Modersmål					
Dansk	0	98	2	201	84
Ikke dansk	0	100	0	5	1
Afsnitsnavn					
D6	0	98	2	201	81
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5	4

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	24	2	0	278	13
Køn						
Mand	75	23	2	0	102	6
Kvinde	74	25	2	0	176	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	80	20	0	0	15	0
40-59 år	70	26	4	0	80	4
60-79 år	76	23	1	0	166	8
80- år	74	26	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	74	25	2	0	264	12
Pårørende	100	0	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	75	23	2	0	272	13
Ikke dansk	17	83	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
D6	74	24	2	0	269	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	19	1	0	286	7
Køn						
Mand	81	19	0	0	103	3
Kvinde	79	20	2	0	183	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	93	7	0	0	15	0
40-59 år	76	21	2	0	85	1
60-79 år	79	20	1	0	169	6
80- år	82	18	0	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	79	20	1	0	271	7
Pårørende	88	13	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	80	19	1	0	280	7
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
D6	80	19	1	0	278	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	32	3	1	290	3
Køn						
Mand	66	29	4	1	105	1
Kvinde	63	33	3	1	185	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	71	29	0	0	14	1
40-59 år	67	27	6	0	85	1
60-79 år	65	33	2	1	173	1
80- år	38	51	12	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	32	3	1	275	3
Pårørende	63	25	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	64	32	3	1	285	2
Ikke dansk	60	40	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
D6	64	32	3	1	281	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	33	11	0	9	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	29	2	0	268	24
Køn						
Mand	64	35	1	0	92	14
Kvinde	72	26	2	0	176	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	71	29	0	0	14	1
40-59 år	72	26	3	0	78	8
60-79 år	70	29	1	0	158	15
80- år	51	49	0	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	28	2	0	254	23
Pårørende	57	43	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	69	29	2	0	264	22
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
D6	70	28	2	0	260	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	34	2	0	249	36
Køn						
Mand	65	32	2	0	95	10
Kvinde	62	36	1	1	154	26
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	69	31	0	0	13	2
40-59 år	55	41	3	1	73	12
60-79 år	67	32	1	0	150	19
80- år	83	17	0	0	11	3
Skema udfyldt af						
Patienten	63	35	1	0	235	35
Pårørende	86	14	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	64	34	2	0	243	36
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
D6	64	34	2	0	241	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	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	91	9	289
Køn			
Mand	90	10	104
Kvinde	92	8	185
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	87	13	15
40-59 år	86	14	86
60-79 år	94	6	172
80- år	93	7	15
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	274
Pårørende	75	25	8
Modersmål			
Dansk	91	9	283
Ikke dansk	100	0	6
Afsnitsnavn			
D6	91	9	280
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	9

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	46	23	0	22	2
Køn						
Mand	43	34	23	0	9	0
Kvinde	23	54	23	0	13	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	20	40	40	0	10	2
60-79 år	43	45	11	0	9	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	45	20	0	20	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	31	46	23	0	22	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
D6	29	48	24	0	21	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	55	29	14	2	265	16
Køn						
Mand	55	29	15	1	99	3
Kvinde	55	29	13	2	166	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	77	23	0	0	13	1
40-59 år	51	32	15	3	75	7
60-79 år	55	28	15	1	160	7
80- år	66	20	13	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	29	13	2	250	16
Pårørende	50	38	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	56	29	14	2	260	15
Ikke dansk	40	40	20	0	5	1
Afsnitsnavn						
D6	56	29	14	2	256	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	11	0	9	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	21	74	4	1	191	45
Køn						
Mand	17	79	4	0	75	15
Kvinde	23	71	4	2	116	30
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	17	83	0	0	12	0
40-59 år	22	67	9	2	58	13
60-79 år	22	74	3	1	112	31
80- år	0	100	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	21	74	4	1	180	44
Pårørende	29	71	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	21	74	4	1	187	45
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
D6	21	74	4	1	186	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	3

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	69	26	3	2	286
Køn					
Mand	72	25	2	1	104
Kvinde	67	27	3	3	182
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	57	43	0	0	14
40-59 år	65	28	2	5	85
60-79 år	73	24	3	1	172
80- år	69	23	0	8	13
Skema udfyldt af					
Patienten	69	26	3	2	271
Pårørende	88	13	0	0	8
Modersmål					
Dansk	69	26	3	2	281
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Afsnitsnavn					
D6	69	26	3	2	278
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	8

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	69	31	209	75
Køn				
Mand	67	33	86	18
Kvinde	71	29	123	57
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	1
20-39 år	80	20	10	3
40-59 år	73	27	63	23
60-79 år	68	32	127	42
80- år	38	63	8	6
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	196	73
Pårørende	83	17	6	2
Modersmål				
Dansk	69	31	205	75
Ikke dansk	-	-	4	0
Afsnitsnavn				
D6	69	31	204	71
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	5	4

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	27	73	0	0	143	1
Køn						
Mand	21	79	0	0	58	0
Kvinde	31	69	0	0	85	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	100	0	0	8	0
40-59 år	30	70	0	0	44	1
60-79 år	28	72	0	0	87	0
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	73	0	0	132	1
Pårørende	40	60	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	27	73	0	0	140	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
D6	27	73	0	0	139	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	40	58	1	1	283
Køn					
Mand	39	61	0	0	103
Kvinde	41	57	2	1	180
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	43	57	0	0	14
40-59 år	38	58	2	1	84
60-79 år	42	56	1	1	167
80- år	25	75	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	40	58	1	1	268
Pårørende	50	50	0	0	8
Modersmål					
Dansk	40	58	1	1	278
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Afsnitsnavn					
D6	40	58	1	1	274
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	65	3	0	290
Køn					
Mand	34	66	0	0	106
Kvinde	30	65	4	1	184
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	20	73	7	0	15
40-59 år	33	63	4	0	84
60-79 år	34	63	2	1	173
80- år	13	87	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	32	66	3	0	276
Pårørende	50	50	0	0	8
Modersmål					
Dansk	32	65	2	0	284
Ikke dansk	0	83	17	0	6
Afsnitsnavn					
D6	32	65	3	0	281
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	9

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	26	70	4	0	51	10	220
Køn							
Mand	16	80	4	0	25	2	77
Kvinde	35	62	4	0	26	8	143
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	1	13
40-59 år	13	75	13	0	8	2	73
60-79 år	28	70	3	0	40	6	119
80- år	-	-	-	-	2	1	13
Skema udfyldt af							
Patienten	28	67	4	0	46	10	212
Pårørende	-	-	-	-	3	0	4
Modersmål							
Dansk	26	70	4	0	50	9	216
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	4
Afsnitsnavn							
D6	27	69	4	0	49	10	213
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	7

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	22	66	10	2	131	159
Køn						
Mand	18	71	12	0	44	61
Kvinde	24	64	9	2	87	98
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	2	13
40-59 år	16	63	19	3	32	53
60-79 år	27	67	6	0	88	84
80- år	0	88	0	13	8	8
Skema udfyldt af						
Patienten	23	66	10	2	124	151
Pårørende	-	-	-	-	4	4
Modersmål						
Dansk	22	67	10	2	130	154
Ikke dansk	-	-	-	-	1	5
Afsnitsnavn						
D6	22	66	10	2	126	155
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	4

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	19	11	249	42
Køn						
Mand	53	20	13	13	98	9
Kvinde	53	15	23	9	151	33
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	53	20	27	0	15	0
40-59 år	57	19	17	7	72	14
60-79 år	50	15	21	14	150	22
80- år	67	17	8	8	12	4
Skema udfyldt af						
Patienten	52	17	20	11	235	42
Pårørende	63	25	0	13	8	0
Modersmål						
Dansk	54	17	18	11	244	41
Ikke dansk	20	0	80	0	5	1
Afsnitsnavn						
D6	53	17	20	11	241	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	25	13	0	8	1

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	72	26	2	0	255	33
Køn						
Mand	75	25	0	0	92	13
Kvinde	70	26	3	0	163	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	73	27	0	0	15	0
40-59 år	71	25	4	0	75	10
60-79 år	73	26	1	0	153	17
80- år	82	18	0	0	11	5
Skema udfyldt af						
Patienten	72	26	2	0	242	32
Pårørende	100	0	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	72	26	2	0	249	33
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
D6	72	26	2	0	246	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9	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.

Onkologisk Afdeling D

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - D6	Modtagelsen
3	Ved ankomst skal jeg møde først ved reception på første sal i bygning S og herefter gå til reception til røntgenundersøgelsen og derefter tilbage.	God
8	Vist rundt og informeret om afdelingen og de enkelte lokaler.	Virkelig god
9	Blev ikke modtaget i ambulatoriet.	Intet svar
12	Jeg blev sendt fra én afdeling til en anden, godt nok med beklagelse!	God
16	Altid venlig modtagelse.	Virkelig god
18	Kære personale! Jeg har lyst til at sige tusind tak for en suveræn og helt fantastisk behandling og imødekommenhed fra jeres side. Jeg har følt mig rigtig, rigtig godt behandlet og meget tryk i forløbet. I har vist så meget omsorg og forståelse. Det har været dejligt, og har betydet meget for mig.	Virkelig god
19	Følte mig meget tryk ved den måde, jeg blev informeret på. Lægen gjorde meget ud af at sikre sig, at jeg fik svar på alle relevante spørgsmål.	Virkelig god
25	Smilende personale. Fik svar på alle spørgsmål. Giver tryghed.	Virkelig god
34	Min strålebehandling foregik altid om aftenen, derfor ingen kontakt til personalet før behandlingen.	Virkelig god
38	Positiv og meget venlig. Havde sat sig ind i min situation og interesserede sig for mig som person/for at mit liv skulle hænge sammen privat.	Virkelig god
42	Bliver altid mødt af venlige mennesker.	Virkelig god
44	Sekretæren har ofte travlt med sin computerskærm i stedet for straks at tage imod. Kunne godt "få øje" på patienten meget hurtigere.	God
46	Nej, alt ok.	God
48	Nogle gange er der kø ved skranken og kun en til at betjene den, og så kan man komme til at vente længe.	Virkelig god
49	Skiltning til, hvor man skulle henvende sig, kunne have været bedre.	God
51	Følte mig tryk ved samtalen med kontaktsygeplejersken.	Virkelig god
52	Jeg fik en fantastisk modtagelse og følte mig meget tryk ved personalet.	Virkelig god
54	Venlig og overbevisende.	Virkelig god
56	Hjælpsomme og imødekommende personale. Opsøgende ved de vigtigste tidspunkter.	God
60	Jeg blev godt modtaget i ambulatoriet.	God
64	Ikke specielt, er altid blevet modtaget af venlige mennesker.	Virkelig god
71	Det har tidligere i forløbet givet problemer, når jeg ved fremmøde i ambulatoriet talte med forskellige, ofte uerfarne læger, hver gang. Og det har derfor i nogen tid været aftalt, at jeg mødte den samme erfarne læge hver gang. Til det konkrete fremmøde var aftalt, at jeg skulle tale med denne læge, og jeg havde telefonisk forinden tjekket, at det også ville ske. Men pga. ferie endte jeg i stedet med en yngre, uerfaren og usikker læge, der gjorde fremmødet til en dårlig oplevelse.	Dårlig
73	Er altid blevet venligt modtaget. I venteværelse nr. to var der meget lidt luft til 12 personer!	God


	74	Nej, dog altid venligt.	God
	75	Ambulatoriet var flyttet, uden at jeg havde fået besked. Det var lidt hektisk at nå at finde det nye sted til den aftalte tid!	God
	77	Sygeplejerske, der deltog i forsamtale, nedtonede kemobivirkninger. Dette virkede MEGET positivt for mig.	Virkelig god
	79	Personalet er altid smilende og meget behjælpelige overfor svagere patienter.	God
	82	Personalet var virkelig venlige og omsorgsfulde.	God
	85	Ambulatoriet er flyttet til en ny bygning med nyt administrativt personale. Desuden er der nu andre patientkategorier samlet i ét stort venteværelse, ikke kun [bestemt type kræftpatienter]. Jeg oplever det mindre personligt og mere uoverskueligt.	God
	87	Altid hurtig indtjekning.	God
	93	Altid med smil og god tilrettevisning.	God
	95	Min modtagelse har altid været stille og fredelig, som den efter min mening skal være.	Virkelig god
	100	Det store venteværelse var tit overfyldt. Man skal gennem de ventende for at komme til stuedøren. Man kan ikke føre en samtale med en sekretær, uden at de andre er med i den. Dårlig indretning!	God
	102	Det er dejligt, at der står kaffe og saft.	God
	103	Det er meget vigtigt, at det er en fra samme team, man bliver mødt af, igennem hele sit forløb i ambulatoriet.	God
	104	Damen i lugen sagde, at jeg skulle henvende mig ved lugen for strålebehandling! Da jeg [har gået til kontrol i flere år], og hidtil med positivt udfald, var det nogle ubehagelige minutter, før det blev klart, at der ikke var problemer! Morale: sæt dig i "kundens" sted!	Virkelig dårlig
	106	Sekretærene er altid søde og hjælpsomme TRODS evig travlhed. Det er pragtfuldt, at man kan tage lidt drikkevarer at dulme nervøsiteten med. Oplysningsmaterialer til fri afbenyttelse er også godt.	God
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
	1	Venlig, smilende og kompetent.	Virkelig god
	3	Venligt og omsorgsfuldt personale.	Virkelig god

Onkologisk Afdeling D

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - D6	Fejlhåndtering
1	[Angående sammenhæng i samtale med forskellige ansatte:] Jeg havde kun kontakt med én PERSON.	Intet svar
2	Jeg skulle have [flere] kemobehandlinger. Da jeg mødte til [den sidste] kemobehandling, havde de glemt at bestille kuren, men jeg fik den så senere.	Virkelig godt
4	Fejlregistrering af en mødedato.	Virkelig godt
13	Medicinen blev ikke færdig til behandlingen.	Virkelig godt
15	For lang ventetid på at få udleveret piller, inden vi kunne køre hjem. Op til to timer.	Intet svar
21	Medicinen blev afleveret i forkert bygning, hvilket gav en del ventetid.	Godt
23	Lægen havde ikke læst min journal. Da jeg har flere forskellige sygdomme, synes jeg, at det var irriterende at skulle fortælle om alt det, der var sket. Lægen burde have sat sig ind i, hvad der var sket.	Dårligt
29	Jeg sad og ventede på at få tildelt en tid. Først da jeg henvendte mig til en sygeplejerske, fik jeg en tid. Hun sagde, at hun allerede havde sagt farvel til mig? Underforstået, at jeg burde have vidst, at jeg ville få tiden tilsendt? Eller hvordan skulle jeg få de næste tider?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Allerførste gang havde jeg ikke fået at vide, at jeg skulle blive i [mange] timer! Og en enkelt gang var jeg der [mere end dobbelt så lang tid], da man ikke havde fået bestilt min medicin!	Godt
43	En manglende indkaldelse, samt info om blodprøve først. Ringede selv, og det blev klaret, da jeg mødte tidligt på stedet! [].	Godt
48	Til en samtale, hvor vi skulle have svar på seneste scanning, var lægen ikke forberedt på at skulle give svar. Muligvis fordi scanningsdato var ændret.	Dårligt
53	Der var problemer med overgang til ny edb. Der stod, jeg ikke skulle have kemobehandling, hvilket var en fejl. Min kemo var også meget forsinket fra apoteket.	Virkelig godt
56	Blodprøver kunne ikke registreres korrekt på Viborg Sygehus. Tror nu, fejlen er Viborg Sygehus.	Virkelig godt
58	Fik udleveret en kopi af en anden mands journal. ([Cancer]).	Godt
60	At jeg ikke nåede færgen som aftalt.	Godt
66	Min journal blev væk. Manglede at udlevere medicin til hjemmebrug.	Virkelig godt
89	Kontrast blev sprøjtet forkert ind EN GANG. Det var meget ubehageligt, min arm svulmede op og blev helt blå.	Godt
95	Jeg har ikke indtil videre oplevet fejl. Kun at scanner var gået i stykker, men det var jo ikke kun mig, det var gået ud over.	Intet svar
97	At jeg får et kort med en tid [i sommer]. Inden indkaldes jeg til scanning [før denne tid] og til ambulatorietid [efter denne tid]. Først da jeg selv gør opmærksom på [førstnævnte tid], blev den slettet. "Åh ja, det har du da også". Har også prøvet at få ændret tid, uden at jeg blev informeret. Kun fordi, jeg havde forlagt mit kort og ringede til afdelingen for at finde ud af tiden, fik jeg den ændrede tid at vide.	Dårligt
98	Jeg fik ikke udleveret [medikament]. Hentede det dog selv et par uger efter.	Godt
99	Jeg var i ambulatoriet og skulle tale med en læge. Blev kaldt ind, men det var den forkerte journal, lægen sad med. Jeg synes, det var meget ubehageligt, og fik ingen undskyldning. Godt,	Dårligt


at jeg selv reagerede.

 101 Der var en enkelt gang ikke bestilt blodprøver.

Intet svar

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Fejlhåndtering

 3 1) Blev henvist til undersøgelse i en anden afdeling (samme etage), hvor der var stor travlhed og ingen kunne se, hvad jeg skulle der. Meget blev undersøgt mellem de andre ekspeditioner, ingen siddepladser, ca. en halv times ventetid, inden jeg blev vist tilbage til Onkologisk Afdeling. Der var sket en fejl. 2) Modtog en fredag eftermiddag brev med besked om opstart af strålebehandling, mødetidspunkt og kontaktsygeplejerske. BLEV BANGE. Havde i forvejen to tider denne dag til kontrol. Kunne ikke få fat i nogen på afdelingen, ville høre, om jeg skulle have stråler igen. En meget dårlig weekend, inden [min ægtefælle efter weekenden] fik fat på afdelingen.

Virkelig godt








Onkologisk Afdeling D

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
3	Det er rigtig fint, at kontakten mellem [to afdelinger] fungerer således, at besøget kan klares på samme dag. På [afdelingen] har jeg oplevet, at det er nødvendigt med to besøg.	Godt
14	Føler mig tryk og i gode hænder. Onkologisk tager sig tid til mig som patient, og prøver altid at hjælpe ved problemer. Høj faglig standard.	Virkelig godt
15	For mange forskellige læger.	Godt
16	Ordringen med en kontaktperson virker ikke. Jeg har været igennem [flere] lægesamtaler i løbet af de seneste [mange] måneder, og der har altid været en ny læge og sygeplejerske/"bisidder".	Godt
17	Undersøgelsen gik godt. Fik fortalt det hele.	Virkelig godt
19	Generelt et godt indtryk af afdelingen. Dog en enkelt episode, hvor jeg følte, at lægen knapt havde tid til min undersøgelse. Jeg bruger hver anden måned [flere] timer på transport til og fra sygehuset, så forventer jeg også, at der er en læge, der har tid til mig i 10-15 minutter, når jeg møder op på afdelingen.	Virkelig godt
20	Jeg skal kun til undersøgelse en gang til næste års [sommer], så har jeg været der [flere] gange, og der har ikke været noget.	Godt
22	Jeg skulle vente i et lille rum med nogle maskiner, indtil lægen kom. Jeg var alene og meget nervøs, det var ikke rart og unødvendigt. Jeg kunne være blevet i venteværelset.	Godt
23	Undrer mig over, at man ikke sætter sig ind i, hvad det er for en patient, man har (tage det hele menneske, når man fejler, hvad jeg gør). I siger ikke det samme.	Dårligt
24	Jeg synes, det er en lang tur, for at få svar på en undersøgelse, som er taget på et andet sygehus. Det kostede amtet mange penge i køretilskud.	Godt
25	Jeg følte mig i de trykkest hænder. Mødte altid KUN smilende personale. Følte, at det kun var mig, det gjaldt. Vidste næsten alt om mig. Fik svar på alle spørgsmål, som behandlingen skred frem.	Virkelig godt
26	Min kontaktperson er læge NN. Har ikke kontakt med andre af personalet i ambulatoriet.	Godt
29	Ved de to besøg, jeg har haft derude, har fire sygeplejersker været involveret. Jeg troede, man fik én sygeplejerske. De vidste ikke helt, hvad hinanden sørgede for.	Godt
30	Ambulant besøg [om formiddagen], men først skanning og røntgenundersøgelse [om aftenen]. Giver lang ventetid eller kørevej, når man bor mere end 100 km. fra hospitalet.	Virkelig godt
33	Først får jeg at vide, at jeg skal opereres om [nogle] måneder. Da de [] måneder er gået, skal jeg ikke det, men jeg skal have kemo om [nogle] måneder. Da de [] måneder er gået, skal jeg heller ikke have det. Det er som om, de ikke ved, hvad de skal gøre.	Godt
34	CT-undersøgelse flyttet til andet sygehus efter [flere] timers ventetid pga. scannetbrud. Men jeg er alligevel godt tilfreds og fik god behandling og forplejning på det andet sygehus.	Virkelig godt
37	Fantastisk personale. Alle søde, smilende og imødekommende. Jeg følte mig helt tryk. Især skal der roses for den måde, man inddrog/orienterede min [datter]. Hun var helt tryk, da vi tog hjem igen. Tak.	Virkelig godt
38	Virkelig positivt fra dag et. [På begge afdelinger]. Hurtig og effektiv behandling fra dag et. Jeg har kun ros tilovers for systemet, I har kørt.	Virkelig godt
42	Det har været meget tilfredsstillende.	Godt

✎	44 Utrolig rart at være tilknyttet samme læge og meget få sygeplejersker.	Godt
✎	48 Det er rart med faste kontaktpersoner. Plejepersonalet er meget fast, men lægerne skifter meget.	Godt
✎	51 Kontaktsygeplejersken vidste bedre besked end tidligere samtaler/undersøgelser!	Virkelig godt
✎	52 Personalet har været med til at gøre min hverdag meget nemmere, de havde altid tid til mig hvis jeg var ked af det. De var meget professionelle og dygtige fagligt. Hvis jeg var ked af det eller bare havde en dum dag pga. min situation med min sygdom, kunne de altid "spotte" det og fik mig til at snakke om det. Bedre personale får man ikke end Onkologisk Afdeling [] Århus.	Virkelig godt
✎	54 Enkelte gange har jeg skulle bede om fremsendelse af bestillinger af blodprøver.	Virkelig godt
✎	62 Pludselig fik jeg en indkaldelse til Aarhus uden forklaring af nogen art.	Intet svar
✎	63 Personalet er virkelig søde. Stille og roligt foregik undersøgelsen, ingen stress og jag, det var mig, der var centrum. Godt gået.	Virkelig godt
✎	65 Ved anden lægesamtale (lige før [en] kemo) manglede jeg min førstesygeplejerske. Jeg var komplet uforberedt på at få nye negative resultater fra udtag ved operationen. Det var en chokerende oplevelse. Under [denne] kemo følte jeg mig meget utryk. Ventede næsten to timer uden reel forklaring på, hvorfor der ikke kunne sættes gang i min indopererede port. Jeg følte forvirring og usikkerhed, også fra personalet, men som jeg heldigvis kun har oplevet denne ene gang.	Virkelig godt
✎	66 Fejlinformation mellem sygehusene og afdelingerne om antal af kemokure og tidspunkter for strålebehandlinger.	Virkelig godt
✎	71 Lægen var ikke i stand til at informere om præparat, bivirkninger mv. af en forventelig, senere konkret, kemobehandling. Læge var direkte dårlig til at informere om resultatet af en ultralydsscanning. Informationen var direkte vildledende og skabte kun stor utryghed. Sygeplejersken blandede sig utidigt i lægelige behandlingsspørgsmål.	Dårligt
✎	72 Jeg fik f.eks. først ordentlig besked om niveauet af min sygdom efter [flere] måneder. Selvom man fra første færd vidste fuld besked på sygehuset. Jeg oplevede meget rod omkring nogle blodprøver, jeg skulle have taget i Herning, hvor der ikke var sket en orientering fra afdelingen til blodbanken, samt jeg fik brev om, at jeg skulle få dem taget hos egen læge. Men samme dag fik jeg en telefonbesked om, at jeg kunne få dem taget ved næste besøg på [afdelingen].	Godt
✎	74 Bortset fra en samtale med en kvindelig læge ved første besøg, som ville pånøde mig nogle [tabletter], har jeg fået en god behandling af såvel personale som læger. Jeg må dog erkende, at nogle læger er grundigere end andre ved de årlige efterkontroller.	Godt
✎	78 Det er ikke en fordel, at hospitalet i Aarhus har tre adresser!	Godt
✎	79 Der var nogle misforståelser i starten, men efter forundersøgelserne er det hele gået særdeles godt.	Godt
✎	82 Jeg kan kun være tilfreds, behandling hjælper godt på min sygdom.	Virkelig godt
✎	84 Jeg gik til kontrol i [flere] år. Det er lidt skuffende, at der gik [flere] år, før jeg blev henvist til Smerteklinikken, selvom jeg klagede over kroniske smerter hver gang, jeg var til kontrol.	Virkelig godt
✎	85 Jeg har haft et meget langvarigt forløb med mange forskellige læger. Først i løbet af det sidste halve år har jeg fået en fast læge (håber jeg). Har efterlyst en kontaktlæge flere gange. Ubehageligt, når hverken sygeplejerske eller læge kender sygdomsforløbet.	Godt
✎	91 Ved henvisning til røntgen og scanning er røntgenafdelingen afvisende over for scanning. "Det plejer vi ikke," selvom der står tydeligt, at der SKAL scannes. Lægen decideret ubehagelig :-{	Godt
✎	93 Helt igennem venligt og dygtigt personale.	Virkelig godt
✎	96 Ved mit sidste besøg hos jer var ventetiden lang, pga. en som var meget syg eller en ulykke, og vedkommende skulle til før vi andre. Dette er der også bestemt forståelse for. Det var første gang, ventetiden var så lang, over en time.	Godt

Bilag 5









	98	Jeg skulle efter sidste kontrol på D-Ambulatorium henvises til røntgen [] og blodprøver, og jeg fik tilsendt tider. Men bookingen var aldrig gået igennem. Jeg fik dog både taget røntgen og blodprøver, da jeg mødte op.	Godt
	100	Behandlingsforløbet er gået helt gnidningsfrit og med kompetence. Alle personalegrupper er med til at skabe en god stemning.	Virkelig godt
	101	I mit første [behandlingsforløb for nogle år siden], blev der af en læge vurderet, at jeg efterfølgende ikke var berettiget til CT-scanning, som ifølge lægen ikke var med i pakken. Hvilket, desværre for mig, resulterede i at kræften havde bredt sig unødigt.	Godt
	102	Samtalerne var i starten meget svære for mig. Det er meget vigtigt, at lægen er meget tydelig i sine svar. Rummelig, og har professionel empati.	Godt
	103	Jeg havde en dårlig oplevelse, da jeg blev sendt til røntgen, fordi mit [instrument] ikke virkede. Det var en læge NN, der skulle foretage røntgenundersøgelsen, og han var meget flink, men han havde [var ny]. Det havde været rart, hvis der havde været en [læge mere], som der var anden gang, jeg blev sendt derop. Det er ikke sjovt at opleve, når man er syg.	Godt
	106	At lægerne (fagpersonen) i det mindste kunne læse lidt i min journal og foregive at vide lidt, FØR vi sidder ansigt til ansigt. Som patient bliver man meget bange for at ting overses, og helt desperat hvis jeg skal vente et halvt år igen, før jeg får chancen for at fremføre noget, som jeg glemte at sige, eller som der ikke blev fulgt op på fra forrige besøg	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	Efter min mening rigtig godt.	Virkelig godt

Onkologisk Afdeling D

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

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
3	Ved de første kontrolbesøg fik jeg en dato for næste besøg, inden jeg forlod Århus Universitetshospital. Dette fandt jeg virkelig godt. Ved de sidste besøg har jeg fået den nye dato pr. brev på et senere tidspunkt.	Godt
5	Et par gange har jeg ikke fået journalen tilsendt, skønt det var lovet. Men som regel har det virket.	Godt
8	Normalt det samme personale ved de forskellige besøg.	Godt
16	Fungerer fint.	Godt
19	Jeg fik skriftlig information/pjece om min sygdom på den henvisende afdeling.	Virkelig godt
23	Jeg er meget frustreret, da jeg ikke får det samme at vide.	Dårligt
25	Jeg tror ikke, det kan gøres bedre. Jeg praler overfor venner og bekendte om, hvor fantastisk et forløb, det har været. Jeg husker næsten hver eneste, der har haft berøring med mig. Og sikke en afslutning på behandlingen. Tak.	Virkelig godt
29	Læge NN var god.	Godt
38	Informationsniveauet har generelt været højt under hele forløbet. Jeg har også altid kunnet ringe ind og få svar på spørgsmål, der dukkede op undervejs.	Virkelig godt
44	Gode til at give relevant information og tid og interesse for at svare på uddybende spørgsmål.	Godt
50	Jeg havde flere spørgsmål, som jeg synes, jeg fik virkelig gode forklaringer på.	Godt
52	De var altid et skridt foran, så jeg var altid forberedt på det, jeg skulle igennem. Så der var ingen ubehagelige overraskelser til mig, så informationen var meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
54	En professionel afdeling, hvor der tages ansvar, og det er rart med den gode dialog og venlige modtagelse. En afdeling, som tager ansvar for patienterne.	Virkelig godt
56	Personalet er rolige og professionelle. Jeg oplever, at de tager sig tiden til at få alle ting snakket igennem.	Godt
57	Jeg ville gerne have haft mit behandlingsforløb på skrift.	Godt
62	Jeg fik det indtryk, at alt var nyt for personalet, man havde bare overtaget mig fra et andet sygehus.	Intet svar
65	Ved mine opringninger til afdelingen har jeg fået en fantastisk og uvurderlig god støtte, som har betydet, at jeg kunne føle mig tryk herhjemme trods problemer.	Virkelig godt
66	Det er rart med samme læge hver gang.	Virkelig godt
72	Jeg var overrasket over, at der skulle gå tre måneder, før jeg mødte en læge [], der kunne give mig ordentlig besked. Jeg opfordrer derfor til, at man giver den besked meget før i forløbet for at minimere utrygheden ved sygdommen.	Godt
75	Jeg havde et spørgsmål efterfølgende, som jeg ringede og fik svar på efterfølgende.	Godt
81	Det første brev, jeg fik om at komme til hospitalet første gang, kunne godt være mere uddybende, da jeg i stedet ringede for at høre, hvad jeg nøjagtigt skulle. Dvs. at jeg jo ulejliger sygeplejersken unødigt. Burde stå præcist i brevet.	Godt
82	Kommentarer svarer til min oplevelse af besøg og behandling.	Virkelig godt

Bilag 5

 85	Igen vil jeg fremhæve nødvendigheden af, at få tildelt fast kontaktperson/læge, selvom det ikke altid kan lade sig gøre. Som patient har jeg selv sørget for, at få oplysningerne såvel skriftligt, som mundtligt.	Godt
 88	De brochurer, jeg fik udleveret om brystkræft, synes primært at være målrettet til kvinder over 50 år, og ikke til yngre kvinder, fx hvad angår kontrolforløb og mammografi.	Godt
 89	Det var en meget god og professionel behandling.	Virkelig godt
 93	Helt igennem tilfredsstillende.	Virkelig godt
 103	Gode og søde sygeplejersker, som ved hvad taler om.	Godt
 104	Ved mine kontrolbesøg var det ønskeligt, om det ikke HVER gang var en ny læge.	Godt
 106	Det vil være skønt, om jeg kunne læse et referat af mødet. Altså lægens notater i min journal. Når jeg kom hjem, og ikke skulle gå og huske på for mange informationer og guldkorn. Nogen gange være i tvivl om, hvad den egentlige aftale om et eller andet tiltag blev. Jeg er både lidt spændt og nervøs før konsultationen, og lytter derfor ikke altid intenst nok. Tilbuddet om en ledsager, så mange halve år efter sidste tilbagefald, virker ikke så aktuelt, og kan være dyrt midt på en arbejdsdag.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 2	Fuldt ud tilstrækkeligt.	Virkelig godt


Onkologisk Afdeling D

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

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
12	Information om ambulatoriebesøg halter lidt.	Godt
14	Ifølge egen praktiserende læge går der lang tid før Onkologisk Afdeling sender orientering til lægen. Hvis ovenstående er en prioritering af ressourcer, foretrækker jeg status quo, altså at patientens behandling er første prioritet.	Virkelig godt
29	Jeg er ikke helt sikker på, at de officielle kostråd er de bedste i forhold til kræft. Har fx alternativt hørt om, at insulin påvirker til at vokse (sukker fremmer kræft?).	Godt
40	Som kræftpatient er det for dårligt, at Midttrafik henter mig fem kvarter før mødetidspunktet (jeg skal have [et par] strålebehandlinger om dagen). Når jeg ankommer til Onkologisk Afdeling, er alt lukket, klokken er ofte [ikke engang syv] om morgenen. Jeg er hjemme igen [sent på eftermiddagen].	Godt
44	Måtte selv kontakte røntgenafdelingen efterfølgende for at få tid til den aftalte ultralydsscanning, der åbenbart ikke var blevet bestilt.	Godt
55	Hver gang har jeg mødt hjælpsomt og flinkt personale.	Virkelig godt
66	Har ikke fået noget at vide om ernæring og motion.	Virkelig godt
74	Jeg har ikke efter min [operation for år tilbage] modtaget nogen form for efterbehandling (heller ikke i tabletform). Og det har undret mig, at lægerne ikke har været interesserede i at høre om virkningen heraf og ført statistik herover.	Godt
76	Fik en god behandling.	Godt
82	Jeg hverken ryger eller drikker, og har ikke et særlig godt forhold til min læge. Hjemmeplejen kommer hver morgen og hjælper med vask, creme og støttestrømper, og det fungerer rigtig godt. Min gangfunktion bliver bedre og bedre dag for dag. Træner ved fysioterapeut to gange om ugen.	Virkelig godt
85	Efter megen kemoterapi og anden behandling kan det være svært at huske alt, hvad der bliver sagt. Måske dukker der spørgsmål op. Forslag: Mulighed for at ringe til den sygeplejerske, som var med til samtalen, inden for otte til ti dage, som så kan gå videre med spørgsmålene.	Godt
86	Der har ikke været samarbejde.	Godt
87	Udmærket tilfreds.	Godt
92	Meget utilfreds med, at vi ved HVERT besøg fik en "ny" (anden) læge. Ikke godt for patientens tryghed i forløbet!	Godt
100	Har været i kontakt med ambulatoriet efter hjemsendelse angående symptomer, jeg var utryg ved. Har fået kompetente svar.	Virkelig godt
101	Ved et enkelt besøg lod en læge en praktikant foretage en gynækologisk undersøgelse. Dette medførte voldsomme smerter for mig, både under og efter undersøgelsen.	Godt
103	Jeg synes, at det er dejligt, at man kan komme i kontakt med personalet, hvis man har brug for det via telefonen.	Godt
105	I starten fik lægen ingen oplysninger overhovedet. Der gik cirka fire-fem uger. Men nu er det godt.	Godt
106	Min læge SYNES aldrig at være orienteret om noget som helst, og når så angst og spørgsmål dukker op mellem besøg, hvordan får man så fat i en person på ambulatoriet? Har man lov at få en ekstra tid? Hvor er der et nummer til én, der kender min sag? Jeg har aldrig truffet samme læge to gange [gennem mange år]. Smerter, ødemer osv. Det afhjælpes IKKE, fordi en	Godt

Bilag 5

læge på ambulatoriet overbevisende siger: "Det er ikke tilbagefald, det er ikke kræft" (altså, det er IKKE noget, vi tager os af her!!).

-  107 Jeg dyrker meget motion, ved godt, det er sundt for mig. Har ikke fået information om vigtigheden af at dyrke motion. Godt























Onkologisk Afdeling D

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























ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
2	Jeg har mødt megen god støtte under mine besøg på det ene sygehus og på det andet sygehus af sygeplejersker. Det har hjulpet mig med mange venlige ord og smil. Det glemmer jeg ikke!	Godt
3	En del af lokalerne er for små i forhold til de ventende personer. Det er mit indtryk, at tingene fungerer bedre og hurtigere nede på en anden afdeling. Parkeringsforholdene er elendige, også for handicappatienter (pladserne optaget).	Godt
6	Siden [vinter] har der været skiftende læge hver gang, hvor der før var samme læge. Det er rart, at det er samme sygeplejerske hver gang. Luften i venteværelset bliver trang, når der er fuldt hus.	Godt
7	Det kunne ønskes, at det var den samme læge til samtalerne. Det kunne give mere tryghed, da fortolkningsspørgsmålet er forskellige.	Godt
8	Venteværelset lidt køligt. Et par lænestole til to timers ventetid vil være en god ting. Under indtagelse/indsprøjtning af kemo, er der alt for mange samlet i samme værelse.	Godt
10	Det vil helt klart være en stor forbedring, hvis man mødte den samme læge ved hvert kontrolbesøg. Jeg har nu gået til kontrol i [flere] år, og har endnu ikke mødt den samme læge to gange. Det er bestemt ikke alle læger, der er lige gode til at tackle samtale med en kræftpatient. Nogle er decideret uegnede.	Godt
11	Jeg har været overordentligt tilfreds med mine "besøg" hos jer og takker for en altid god behandling.	Virkelig godt
14	Ris: venteværelset ikke så hyggeligt; stolene/sæderne ej rygvenlige! Ønskes: rygvenlige stole. For lidt hygge på væggene; flere plakater eller kunst. Ros: godt med den nye frivillige værtindeordning (tror, det var en frivillig fra Kræftens Bekæmpelse). Hovedparten af personalet meget empatiske med høj faglig standard.	Virkelig godt
16	Kontaktpersonsordningen kunne være bedre, men det må være svært, når der er tale om et længerevarende forløb.	Godt
19	Første besøg på afdelingen var en rigtig god oplevelse. Føler, at man havde særlig fokus på at jeg følte mig tryk og vidste, hvad der skulle ske i mit forløb.	Virkelig godt
21	Stor respekt for sygeplejerskerne, som gjorde alt for at hjælpe mig igennem en hård kemo.	Virkelig godt
23	Lægen burde læse journalen og ikke kun det, der handler om canceren, når der er flere sygdomme. I synes alle sammen, at jeres område er vigtigt. Det er da svært, når man har [flere forskellige sygdomme] at slås med. PUHA, jeg fik luft :-)	Dårligt
24	Det gamle venteværelse var mere lyst og venligt, og det var større.	Godt
25	I er faktisk perfekte på alle felter og med en dejlig hjertevarme over for os patienter.	Virkelig godt
27	Jeg har fået en rigtig god behandling og har været meget glad for min kontaktperson. Det er dejligt, at man føler, at der er en person, man kan henvende sig til.	Virkelig godt
28	[] Har undret mig over, at man efter så mange år ikke har udviklet bedre undersøgelser, som jeg egentlig syntes var temmelig overflødige (læs overfladiske). Det tillod jeg mig at påpege over for en kvindelig læge i forløbet [for flere år siden]. Hun blev sur. Da [årene] var gået, tillod jeg mig igen at påtale det over for en mandlig læge, idet jeg mente, at jeg godt kunne have udviklet kræft andre steder. Denne læge tog mig alvorligt, da jeg fortalte baggrunden for min begrundelse. Min [pårørende] fik [kræft] og blev erklæret rask efter [nogle] år. Ca. et år efter døde han af kræft. Jeg ved det selvfølgelig ikke, men den kunne muligvis være blevet opdaget ved en CT-scanning eller andet, og være blevet behandlet. Jeg har herefter fået alle tiders omsorg og blandt andet fået tid til en ny CT-scanning [], hvad jeg er dybt taknemmelig over. Jeg er ellers rolig og ikke et nervøst gemyt, men tager tingene, som de kommer. Jeg følte blot,	Godt

Bilag 5

at hvis der aldrig blev sagt, hvad vi patienter føler, så sker der heller ikke noget.


- | | | |
|--|---|---------------|
|  29 | Hvorfor kunne I ikke bruge det kort, jeg havde fra sidste gang (tider)? | Godt |
|  31 | Særligt godt var det at blive modtaget med håndsrykning. Der var altid tid til at besvare mine spørgsmål angående behandlingen. Jeg følte en tryghed ved at møde op på afdelingen. | Virkelig godt |
|  32 | God fleksibilitet i planlægningen af ambulante besøg. Jeg kom til tidligere end planlagt mellem to undersøgelser, virkelig godt! | Virkelig godt |
|  34 | Det har betydet meget for mig, at jeg altid blev mødt af smilende personale, så jeg følte mig velkommen, og at mit velbefindende betød noget. | Virkelig godt |
|  35 | Jeg synes desværre, at andre patienter tog for let på at spritte deres fingre af, inden de tog for sig af kaffe og kage. Der burde måske være mere oplysning om, at der skulle være mere kontrol af det. | Virkelig godt |
|  36 | En god atmosfære. Ingen stress. Meget venligt personale. | Virkelig godt |
|  37 | STOR ros til personalet. Super god behandling. | Virkelig godt |
|  38 | Jeg kunne under første indlæggelse godt have brugt mere viden om bivirkningerne ved for lavt stofskifte (primært påvirkning af psyken). Det kom lidt bag på mig. | Virkelig godt |
|  39 | Jeg ville gerne have en klar holdning til, hvor vi skulle opholde os, hvis vi havde pårørende med til [behandling]! Lidt frustrerende at der egentlig ikke var plads til dem! | Virkelig godt |
|  41 | Jeg var rigtig glad for personalets behandling af patienten i stråleterapien. Trods SÅ mange mennesker blev vi (patienten) behandlet som om, der kun var den ene patient. Stor ros for det. Specielt toiletterne ved stråleterapien [kunne være bedre], ellers var det ok. | Virkelig godt |
|  44 | Flere toiletter, der er tit kø. Knap så stærk kaffe. Alt for langt at gå fra blodprøvetagning til ambulatoriet. Kunne være rart at få de næste behandlings-/kontrolltider med hjem med det samme i stedet for at få dem tilsendt. Mærkeligt, at ambulatoriet er flyttet tre gange på seks år. Bekosteligt og dårlig overordnet planlægning? | Godt |
|  45 | Venteværelset er for lille. | Godt |
|  46 | Alt OK. | Godt |
|  47 | Der var meget ventetid til strålebehandling i sommerferien. | Godt |
|  48 | Plejepersonalet er bare super søde. Meget betænksomme, omsorgsfulde og forstående. De gør deres arbejde fantastisk. | Godt |
|  51 | Kontaktperson og øvrigt personale giver mig tryghed ved strålebehandlingen! | Virkelig godt |
|  52 | Altid smilende og forstående personale. | Virkelig godt |
|  54 | En afdeling med personlighed. | Virkelig godt |
|  55 | Det føles som om, ambulatoriet fungerer godt set fra min side som patient. Det har betydet meget at have den samme sygeplejerske. Der gives en vis tryghed ved behandlingerne. | Virkelig godt |
|  59 | To til tre gange oplevede jeg problemer med hjemtransport. Lang ventetid, lange køreture mv. | Virkelig godt |
|  61 | Har gået til kontrol [i mange år] efter at have haft [cancer]. Fra første gang, jeg gik til kontrol, og indtil nu er alt blevet 100 procent bedre. De fleste af personalerne er fantastiske. | Godt |
|  62 | Give en kontaktperson. Lære af andet sygehus, her har jeg fået super behandling. Møde det samme personale hver gang. Forklare, hvordan tingene fungerer i Aarhus. Jeg har kun været i Aarhus én gang og følte mig noget fremmede. | Intet svar |
|  65 | Bedre udluftning i venteværelse. | Virkelig godt |
|  66 | Desværre meget lang ventetid, når man ringer. Sommetider kan der gå 20 minutter eller mere inden man får fat i én. Ellers venlig og interesseret stemning. De har hjertet med på arbejde. | Virkelig godt |

TAK FOR DET!

	67	Sørge for ordentlige venteværelser, der er store nok med flere stole og borde. Og gerne en adskillelse for personer, der skal til kontrol og personer, der skal have strålebehandling.	Godt
	68	Har været godt tilfreds med at komme i ambulatoriet, selvom det har været i [nogle] forskellige bygninger i løbet af de [år], jeg er kommet der.	Godt
	69	Jeg har kun mødt venlighed og interesse.	Godt
	70	Nej, ikke relevant for mig. Kontrolbesøgene har i hele forløbet gået planmæssigt.	Godt
	71	Denne besvarelse kan fremstå noget kritisk i forhold til ambulatoriet og er en beskrivelse af erfaringer fra første fremmøde i ambulatoriet. Min generelle erfaring med ambulatoriet er en del mere positiv, især ved de fremmøder, hvor jeg har talt med mere erfarne læger, og især i de situationer, hvor det har været samme læge hver gang. Så det at møde de samme LÆ-GER/sygeplejersker hver gang vil skabe tryghed og tillid.	Dårligt
	72	Jeg kan kun henvise til, hvad jeg har skrevet tidligere om en ordentlig orientering fra begyndelsen, hvilket til dels efter min vurdering skyldes, at [kræft] og undersøgelserne er delt på tre sygehuse []. Det giver anledning til, at der blive givet manglende information.	Godt
	73	Venterum nummer to havde nær taget livet af mig. Der var ca. en kvadratmeter pr. person. Dermed ikke megen luft.	Godt
	75	Venterummet er for lille, da der er mange, der har pårørende med. Men fint at jeg kunne sidde på gangen og passe mig selv.	Godt
	79	Jeg synes, personalet er flinke og virker meget interesserede i patienterne. De sørger for, man får alle de sekundære hjælpemidler/medicin, man har eller kan få brug for. DE SKAL HAVE MANGE TAK.	Godt
	80	Stor ros til alle, vi har haft kontakt med. En god atmosfære. En positiv oplevelse af et hospital.	Virkelig godt
	81	Jeg synes, lægerne virkede meget kompetente til operation mv.	Godt
	82	Jeg synes, der er pyntet op med blomster, og de tænder lys, og der er kaffe, saft og vand. Jeg synes, det er godt. Personalet er søde, smilende og omsorgsfulde.	Virkelig godt
	83	Efter fem års scanning og farvel, fik jeg en VIRKELIG god snak med en læge og en sygeplejerske bl.a. om eftervirkninger af kemoen.	Virkelig godt
	85	I det nye venteværelse, hvor der er forskellige patientkategorier, fx flere mænd, har jeg oplevet mere støj og uro. Desuden har jeg nogle gange undladt at benytte toilettet, da det ikke var gjort rent efter "uheld". Som brystkræftpatient savner jeg intimiteten fra det mindre venteværelse. Det nye er for stort og upersonligt.	Godt
	86	Efter endt strålebehandling mangler der et team. Når lægen har fjernet kræften, er man ikke interesseret i patienten længere, og der kan være mange små spørgsmål og egen læge ved ingenting.	Godt
	87	Et større venteværelse kunne være rart. Nogle gange er der meget trangt.	Godt
	90	Yderst tilfreds med personalet på begge hospitaler. Altid med et godt smil på, søde og rare!	Virkelig godt
	93	Altid meget tilfreds med god hjælp.	Virkelig godt
	94	Virkelig venligt og hjælpsomt personale. Bedre information om ventetiden mellem lægeundersøgelsen og indtil kemobehandlingen kommer fra apoteket. Fik at vide, at det var en time, og så var det fire timer.	Godt
	95	Jeg syntes, at det er dejligt, at der er kommet et nyt venteværelse på hospitalet, så man slipper for at se på dem, der kommer ind i det store. Det er ikke altid sjovt.	Virkelig godt
	96	Der virker nogle gange ret overfyldt, måske pga. ventetider.	Godt
	102	I begyndelsen var det svært, at det var en ny læge og en ny sygeplejerske. Men det vigtigste	Godt

Bilag 5


var, at der ikke har været tilbagefald. Jeg blev mødt med varme og omsorg.

-  106 Lægerne giver indtryk af at skimme min journal, MENS jeg musestille venter for, at der ikke skal gå unødigt tid fra MIG og mit lille afmålte samvær med en læge. Men det giver også en STOR frustration og angst for, at INGEN tager hånd om hele mig, når en vildt fremmed læge tilsyneladende for første gang har min tykke journal i hænderne. Rart, at yngre læger enkelte gange i det mindste går ud og konsulterer mere erfarne på specifikke områder. Men lægerne spørger næsten altid mig: "Og hvordan plejer?" og "hvad fik du?"... Og hvorfor protesterer jeg ikke? Fordi venterummet er fyldt med dødssyge personer, der har langt større behov, og at jeg for nuværende er rask og KUN til kontrol. Men behovet for faglig omsorg i form af tryghed for, at der er "styr på" MIN kræft, er fortsat ENORMT og nødvendigt hvert halve år.

Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

-  1 Meget venlig og professionel behandling.

Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.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.