

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Neurologisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**



09-05-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	232
Afdelingens svarprocent:	58%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

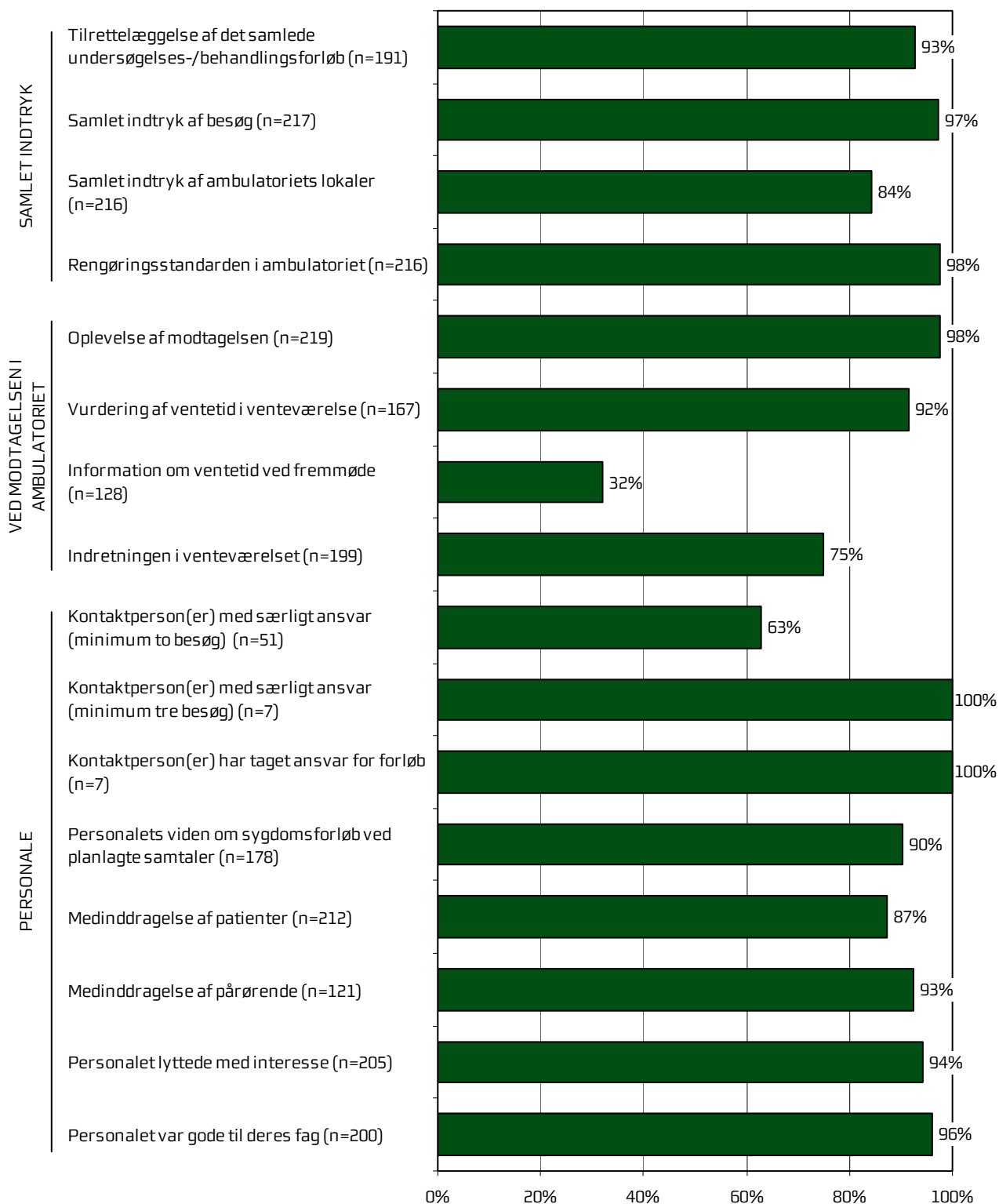
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

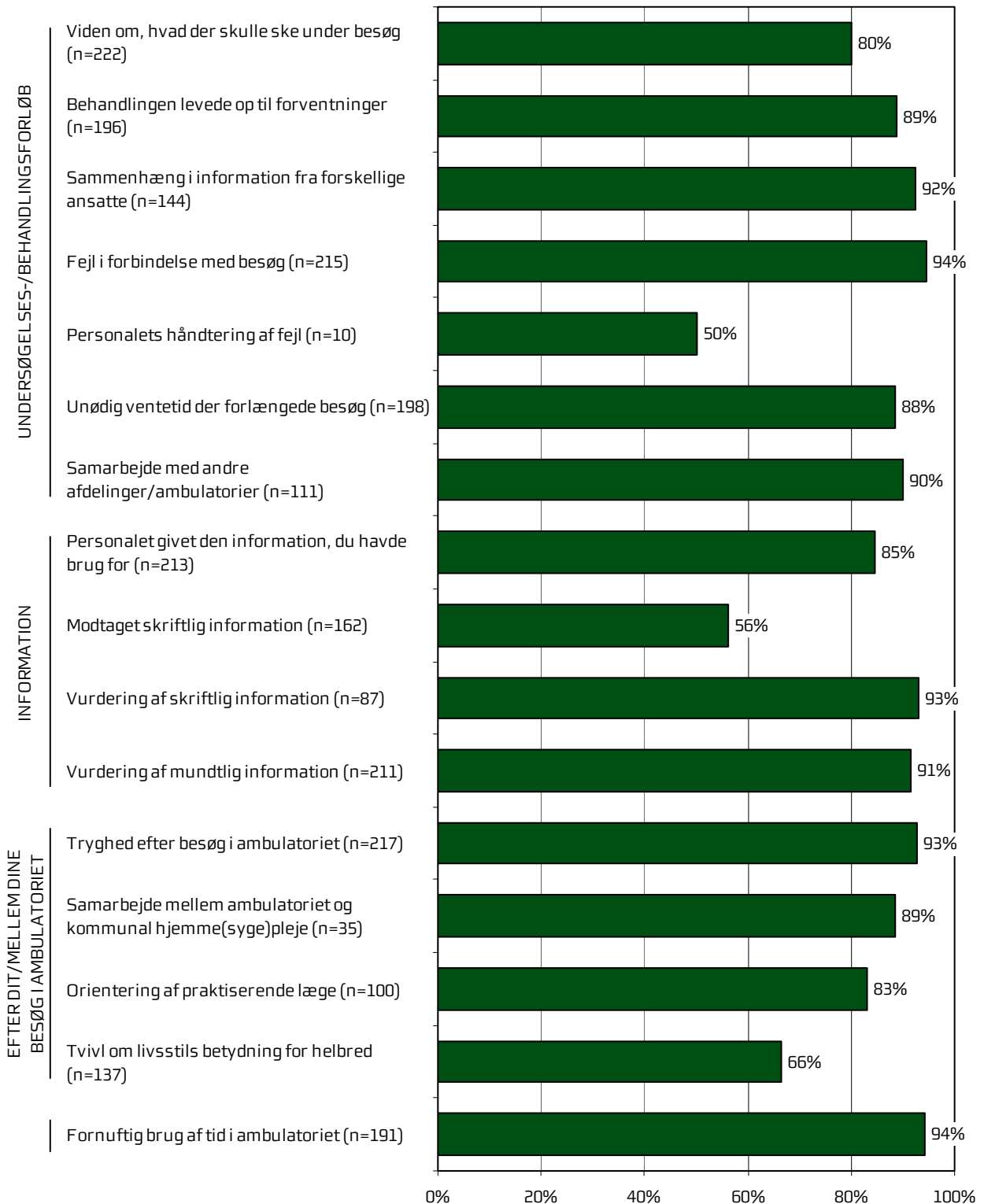
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Neurologisk Afdeling, Holstebro

2009-tallet er for: Neurologisk Afdeling, Holstebro

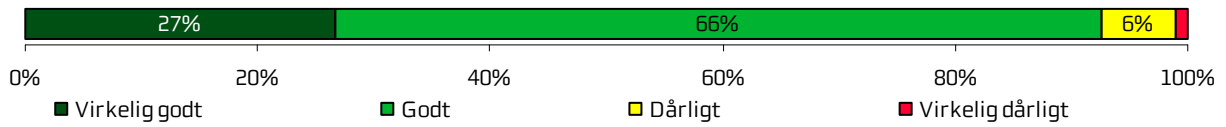
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

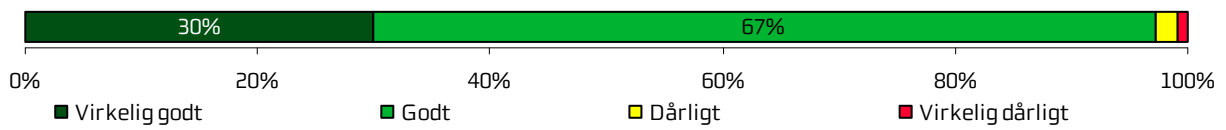
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

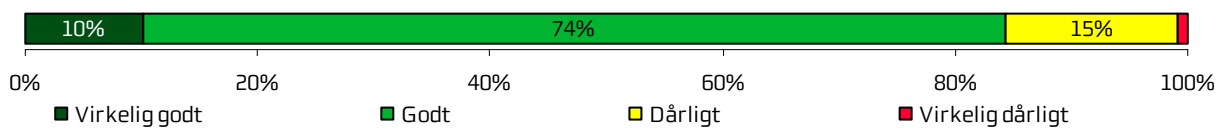
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=191)



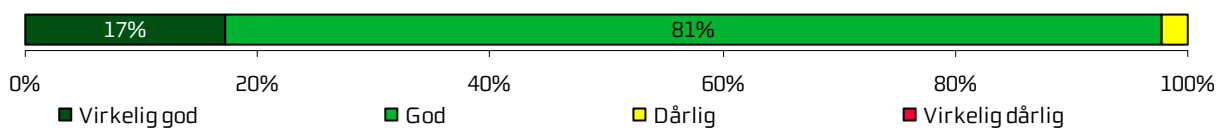
Samlet indtryk af besøg (n=217)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=216)



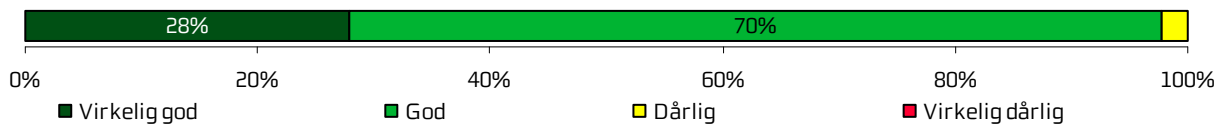
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=216)



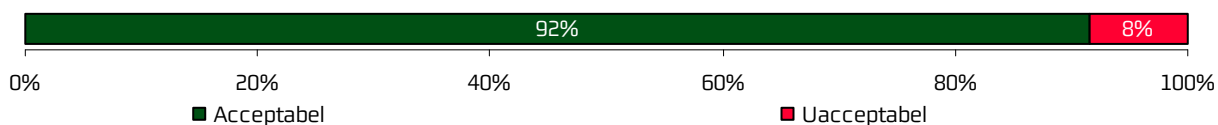
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	96 %	93 %	98 % *	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	93 % *	99 %	94 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	84 %	-	-	99 % *	82 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	98 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

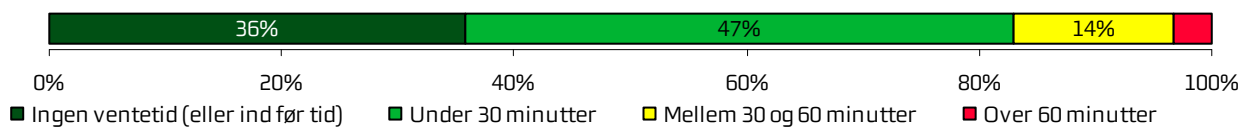
Oplevelse af modtagelsen (n=219)



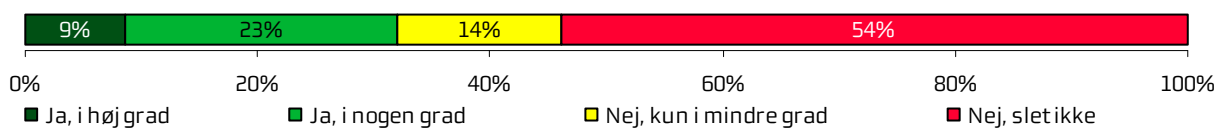
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=167)



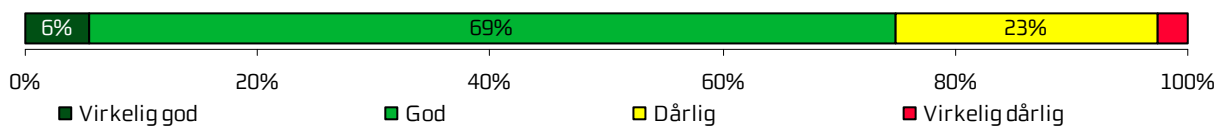
Længde af ventetid i venteværelse (n=212)



Information om ventetid ved fremmøde (n=128)



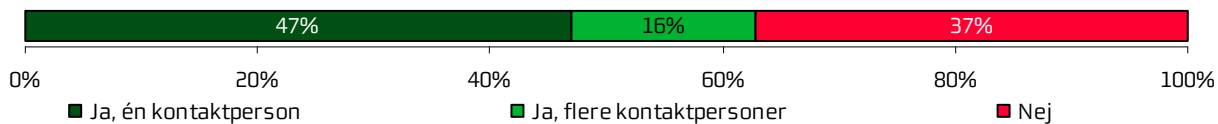
Indretningen i venteværelset (n=199)



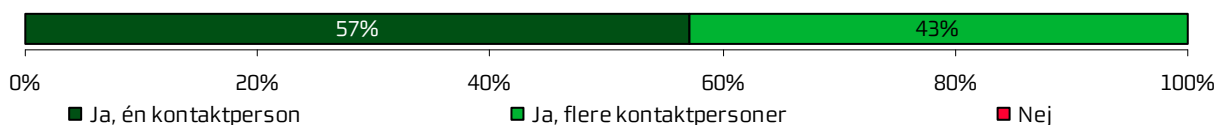
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	95 % *	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	95 %	-	97 % *	89 %	93 %
Hvor lang var ventetiden 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?	32 %	41 %	30 %	45 % *	30 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	75 %	73 %	71 %	97 % *	72 %	88 %

Personale

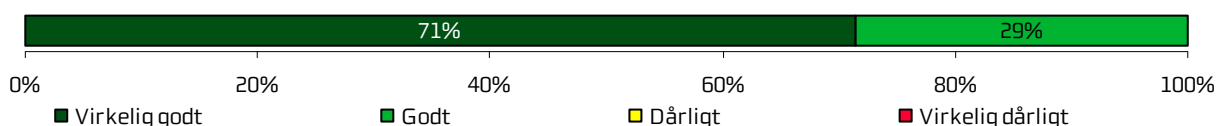
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=51)



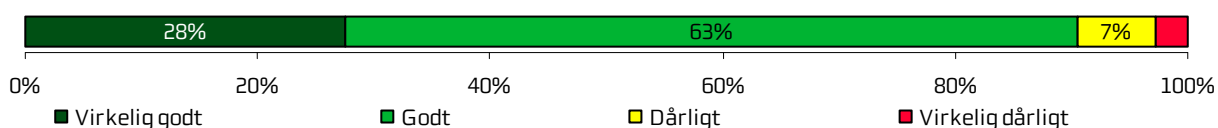
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=7)



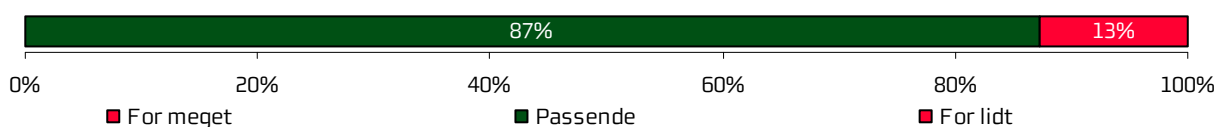
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=7)



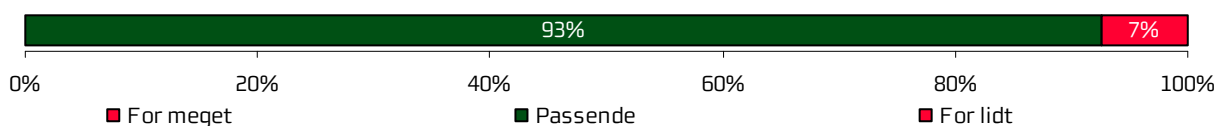
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=178)



Medinddragelse af patienter (n=212)



Medinddragelse af pårørende (n=121)



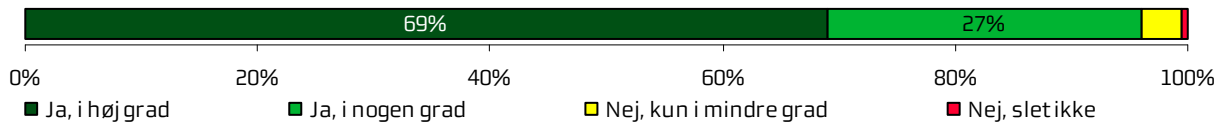
Personalet lyttede med interesse (n=205)



	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)	63 %	65 %	69 %	93 % *	77 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	77 % *	-	95 % *	78 % *	87 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	95 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	89 %	87 %	97 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	92 %	84 %	96 % *	93 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	80 % *	96 %	84 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	94 %	89 % *	98 % *	95 %	96 %

Personale (fortsat)

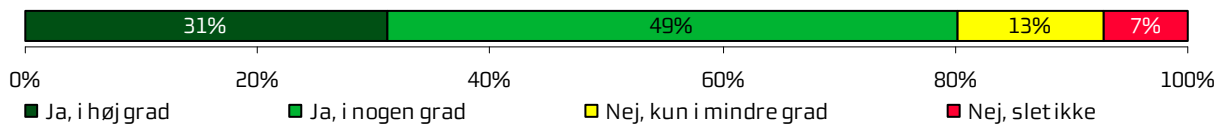
Personalet var gode til deres fag (n=200)



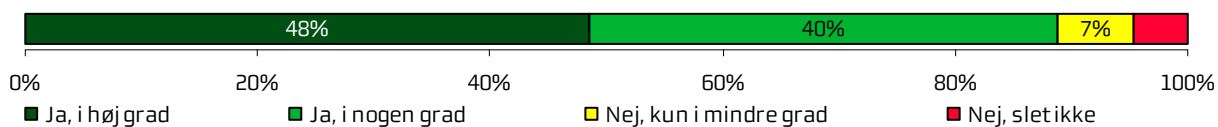
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	98 %	94 %	99 % *	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

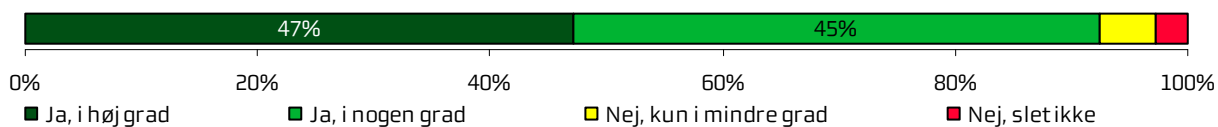
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=222)



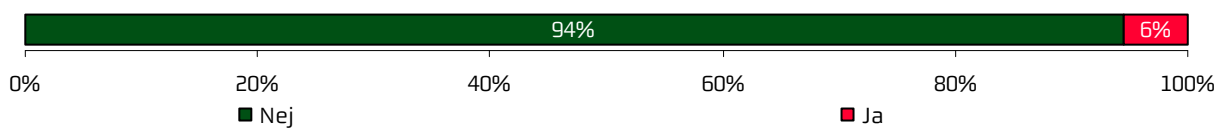
Behandlingen levede op til forventninger (n=196)



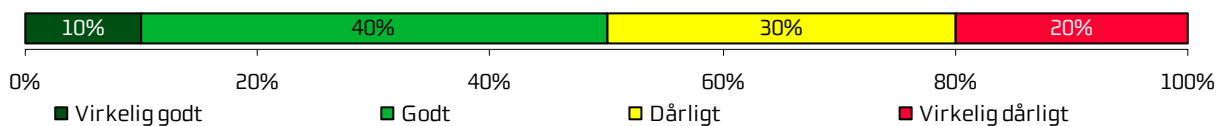
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=144)



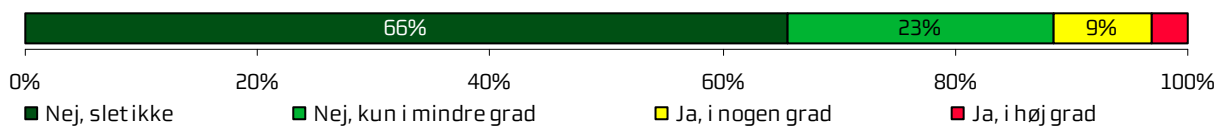
Fejl i forbindelse med besøg (n=215)



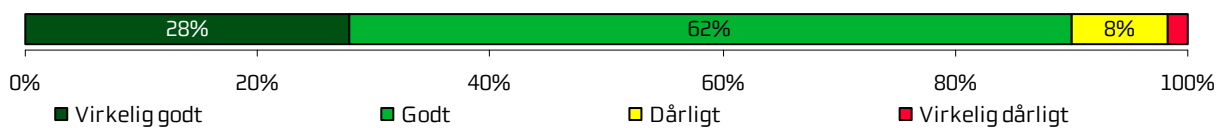
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=198)



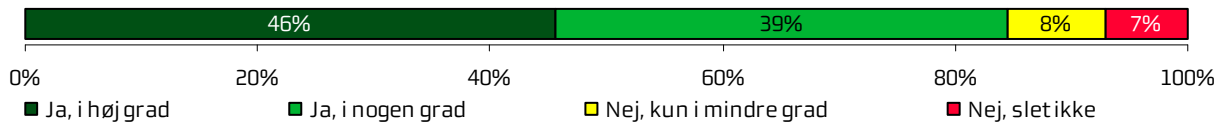
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=111)



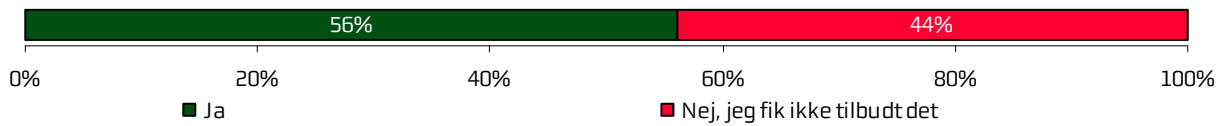
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	80 %	83 %	79 %	95 % *	81 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	88 %	86 %	97 % *	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	92 %	88 %	97 % *	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	-	96 %	90 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	85 %	-	91 % *	66 %	76 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	91 %	90 %	95 % *	84 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	87 %	89 %	98 % *	91 %	94 %

Information

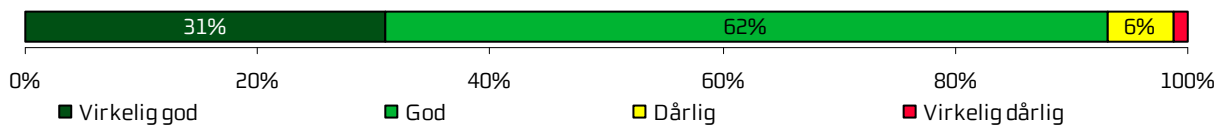
Personalet givet den information, du havde brug for (n=213)



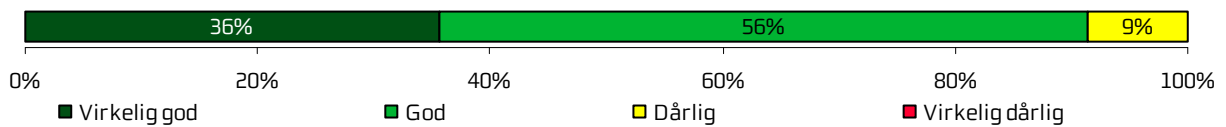
Modtaget skriftlig information (n=162)



Vurdering af skriftlig information (n=87)



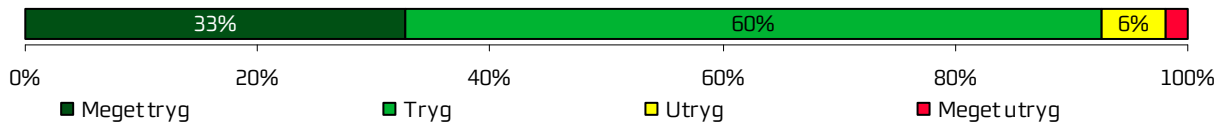
Vurdering af mundtlig information (n=211)



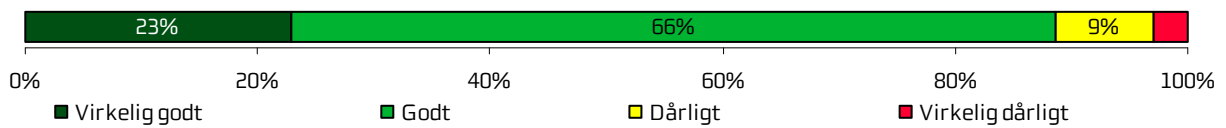
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	85 %	-	-	97 % *	92 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	56 %	71 % *	-	85 % *	66 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	100 % *	88 %	100 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	91 %	93 %	87 % *	98 % *	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

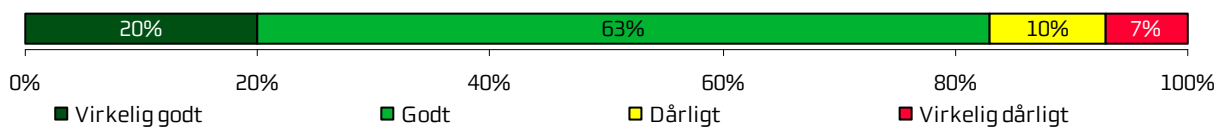
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=217)



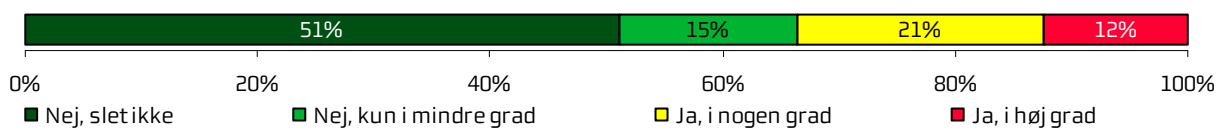
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=100)



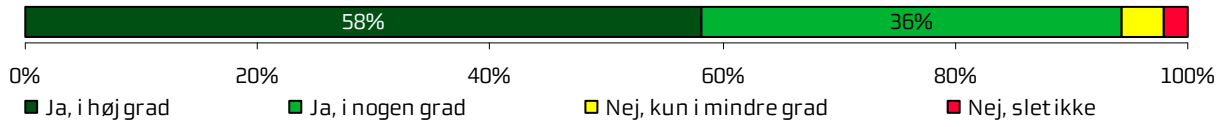
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=137)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	90 %	88 % *	96 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	89 %	85 %	98 %	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	86 %	80 %	94 % *	72 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66 %	74 %	68 %	78 % *	70 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=191)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	93 %	98 % *	93 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op - ring til: 39 54 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.lupakema.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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

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"/>	
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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. 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"/>		
30. 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"/>
31. 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"/>	

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

SAMLET INDTRYK

34. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. 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"/>	
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.lopekema.dk. Hvis din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de næstmeste 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) 58 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	58%	100%
Køn		
Mand	44%	44%
Kvinde	56%	56%
Aldersgruppe		
0-19 år	6%	7%
20-39 år	10%	17%
40-59 år	37%	39%
60-79 år	41%	32%
80- år	6%	6%

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

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

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	232		100%	
Køn				
Mand	102		44%	
Kvinde	130		56%	
Aldersgruppe				
0-19 år	13		6%	
20-39 år	24		10%	
40-59 år	86		37%	
60-79 år	95		41%	
80- år	14		6%	
Skema udfyldt af				
Patienten	192		87%	
Pårørende	28		13%	
Modersmål				
Dansk	217		96%	
Ikke dansk	9		4%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	66	6	1	191	31
Køn						
Mand	29	66	4	1	82	14
Kvinde	25	66	8	1	109	17
Aldersgruppe						
0-19 år	42	58	0	0	12	1
20-39 år	13	83	0	4	23	1
40-59 år	38	51	11	0	73	12
60-79 år	16	79	5	0	76	13
80- år	43	43	0	14	7	4
Skema udfyldt af						
Patienten	25	67	7	1	163	25
Pårørende	36	55	5	5	22	5
Modersmål						
Dansk	27	66	5	1	184	29
Ikke dansk	14	57	29	0	7	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	67	2	1	217
Køn					
Mand	29	68	1	1	95
Kvinde	30	66	2	1	122
Aldersgruppe					
0-19 år	50	50	0	0	12
20-39 år	25	71	0	4	24
40-59 år	38	59	2	0	81
60-79 år	21	76	2	0	89
80- år	27	64	0	9	11
Skema udfyldt af					
Patienten	29	69	2	1	183
Pårørende	33	59	4	4	27
Modersmål					
Dansk	31	67	1	1	208
Ikke dansk	11	78	11	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	10	74	15	1	216
Køn					
Mand	10	73	15	2	96
Kvinde	10	75	15	0	120
Aldersgruppe					
0-19 år	27	64	9	0	11
20-39 år	8	75	13	4	24
40-59 år	10	67	22	1	83
60-79 år	9	80	10	0	86
80- år	8	83	8	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	9	75	15	1	183
Pårørende	19	69	12	0	26
Modersmål					
Dansk	10	74	15	1	207
Ikke dansk	22	67	11	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	17	81	2	0	216
Køn					
Mand	19	80	1	0	95
Kvinde	16	81	3	0	121
Aldersgruppe					
0-19 år	42	58	0	0	12
20-39 år	21	79	0	0	24
40-59 år	18	79	4	0	84
60-79 år	12	86	2	0	85
80- år	18	82	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	17	81	2	0	183
Pårørende	23	73	4	0	26
Modersmål					
Dansk	17	81	2	0	207
Ikke dansk	22	78	0	0	9

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	70	2	0	219
Køn					
Mand	29	70	1	0	98
Kvinde	27	69	3	0	121
Aldersgruppe					
0-19 år	23	77	0	0	13
20-39 år	21	75	4	0	24
40-59 år	32	65	2	0	81
60-79 år	27	72	1	0	89
80- år	25	67	8	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	29	68	3	0	184
Pårørende	27	73	0	0	26
Modersmål					
Dansk	28	69	2	0	208
Ikke dansk	22	78	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	92	8	167	57
Køn				
Mand	95	5	76	23
Kvinde	89	11	91	34
Aldersgruppe				
0-19 år	100	0	10	3
20-39 år	95	5	19	5
40-59 år	88	12	65	19
60-79 år	94	6	64	26
80- år	89	11	9	4
Skema udfyldt af				
Patienten	90	10	142	46
Pårørende	100	0	19	8
Modersmål				
Dansk	92	8	158	55
Ikke dansk	75	25	8	1

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	36	47	14	3	212	8
Køn						
Mand	37	49	12	2	92	5
Kvinde	35	46	15	4	120	3
Aldersgruppe						
0-19 år	45	36	18	0	11	2
20-39 år	27	55	18	0	22	2
40-59 år	30	54	15	1	82	1
60-79 år	42	41	12	6	86	1
80- år	36	45	9	9	11	2
Skema udfyldt af						
Patienten	35	47	15	4	176	8
Pårørende	44	48	7	0	27	0
Modersmål						
Dansk	36	47	13	3	202	8
Ikke dansk	25	50	25	0	8	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	9	23	14	54	128	15
Køn						
Mand	11	25	15	49	53	8
Kvinde	7	23	13	57	75	7
Aldersgruppe						
0-19 år	0	14	0	86	7	1
20-39 år	0	15	8	77	13	5
40-59 år	7	23	14	55	56	3
60-79 år	13	26	17	43	46	3
80- år	17	33	17	33	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	10	23	15	52	110	13
Pårørende	0	36	7	57	14	1
Modersmål						
Dansk	9	22	14	55	121	15
Ikke dansk	0	43	14	43	7	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	6	69	23	3	199	12
Køn						
Mand	6	73	19	2	90	4
Kvinde	6	66	26	3	109	8
Aldersgruppe						
0-19 år	0	82	18	0	11	0
20-39 år	0	65	35	0	20	3
40-59 år	6	60	30	4	77	4
60-79 år	6	80	11	3	80	4
80- år	9	55	36	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	6	69	22	2	169	10
Pårørende	4	74	22	0	23	2
Modersmål						
Dansk	5	69	23	3	191	12
Ikke dansk	13	75	13	0	8	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	47	16	37	51
Køn				
Mand	57	13	30	23
Kvinde	39	18	43	28
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	29	57	14	7
40-59 år	52	14	33	21
60-79 år	45	5	50	20
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	42	19	40	43
Pårørende	75	0	25	8
Modersmål				
Dansk	47	16	37	51
Ikke dansk	-	-	-	0

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	57	43	0	7
Køn				
Mand	-	-	-	4
Kvinde	-	-	-	3
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	2
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	50	50	0	6
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	57	43	0	7
Ikke dansk	-	-	-	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	29	0	0	7	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	-	-	-	-	3	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	33	0	0	6	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	71	29	0	0	7	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	63	7	3	178	38
Køn						
Mand	31	64	4	1	78	17
Kvinde	25	62	9	4	100	21
Aldersgruppe						
0-19 år	50	50	0	0	10	3
20-39 år	23	64	9	5	22	1
40-59 år	30	54	11	4	70	11
60-79 år	22	75	1	1	68	20
80- år	38	50	13	0	8	3
Skema udfyldt af						
Patienten	27	63	7	3	148	34
Pårørende	30	65	0	4	23	4
Modersmål						
Dansk	27	63	7	3	171	36
Ikke dansk	29	71	0	0	7	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	87	13	212
Køn				
Mand	0	89	11	94
Kvinde	0	86	14	118
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	13
20-39 år	0	91	9	22
40-59 år	0	83	17	81
60-79 år	0	91	9	86
80- år	0	70	30	10
Skema udfyldt af				
Patienten	0	87	13	179
Pårørende	0	88	12	26
Modersmål				
Dansk	0	88	12	204
Ikke dansk	0	75	25	8

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	93	7	121	101
Køn					
Mand	0	94	6	54	44
Kvinde	0	91	9	67	57
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	12	1
20-39 år	0	86	14	14	10
40-59 år	0	88	12	34	51
60-79 år	0	98	2	54	34
80- år	0	71	29	7	5
Skema udfyldt af					
Patienten	0	92	8	92	96
Pårørende	0	95	5	22	5
Modersmål					
Dansk	0	92	8	115	98
Ikke dansk	0	100	0	6	3

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	60	35	5	1	205	12
Køn						
Mand	61	37	2	0	89	5
Kvinde	59	33	7	2	116	7
Aldersgruppe						
0-19 år	67	33	0	0	12	1
20-39 år	65	17	13	4	23	1
40-59 år	58	38	4	1	80	3
60-79 år	58	37	5	0	81	5
80- år	67	33	0	0	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	59	35	5	1	173	10
Pårørende	64	28	8	0	25	2
Modersmål						
Dansk	59	35	5	1	197	11
Ikke dansk	75	25	0	0	8	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	27	4	1	200	20
Køn						
Mand	69	28	3	0	87	10
Kvinde	69	27	4	1	113	10
Aldersgruppe						
0-19 år	91	9	0	0	11	2
20-39 år	70	22	4	4	23	1
40-59 år	69	28	3	0	78	5
60-79 år	66	30	4	0	77	11
80- år	64	27	9	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	68	28	4	1	168	18
Pårørende	72	28	0	0	25	2
Modersmål						
Dansk	69	28	3	1	191	20
Ikke dansk	78	11	11	0	9	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	49	13	7	222	2
Køn						
Mand	37	48	9	5	97	2
Kvinde	26	50	15	9	125	0
Aldersgruppe						
0-19 år	31	54	15	0	13	0
20-39 år	29	50	13	8	24	0
40-59 år	30	42	17	12	84	1
60-79 år	34	52	10	4	89	1
80- år	25	75	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	48	13	8	188	1
Pårørende	35	54	12	0	26	1
Modersmål						
Dansk	32	49	13	7	212	2
Ikke dansk	11	67	11	11	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	48	40	7	5	196	25
Køn						
Mand	50	41	5	5	86	12
Kvinde	47	40	8	5	110	13
Aldersgruppe						
0-19 år	78	22	0	0	9	4
20-39 år	43	48	5	5	21	2
40-59 år	45	41	8	7	76	8
60-79 år	48	43	7	1	81	9
80- år	67	11	0	22	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	49	41	7	4	165	22
Pårørende	48	35	9	9	23	3
Modersmål						
Dansk	49	40	6	4	188	24
Ikke dansk	14	57	14	14	7	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	47	45	5	3	144	67
Køn						
Mand	47	49	1	3	70	26
Kvinde	47	42	8	3	74	41
Aldersgruppe						
0-19 år	100	0	0	0	7	6
20-39 år	40	40	13	7	15	8
40-59 år	43	46	6	6	54	24
60-79 år	45	52	3	0	64	22
80- år	-	-	-	-	4	7
Skema udfyldt af						
Patienten	46	45	5	3	121	57
Pårørende	56	39	6	0	18	8
Modersmål						
Dansk	47	46	5	2	138	65
Ikke dansk	50	33	0	17	6	2

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	94	6	215
Køn			
Mand	97	3	96
Kvinde	92	8	119
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	12
20-39 år	83	17	24
40-59 år	96	4	82
60-79 år	95	5	87
80- år	90	10	10
Skema udfyldt af			
Patienten	95	5	183
Pårørende	92	8	24
Modersmål			
Dansk	94	6	205
Ikke dansk	100	0	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	10	40	30	20	10	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	1
Kvinde	13	38	25	25	8	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80- år	-	-	-	-	0	1
Skema udfyldt af						
Patienten	11	44	22	22	9	1
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	10	40	30	20	10	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	23	9	3	198	19
Køn						
Mand	66	24	8	2	87	8
Kvinde	66	22	9	4	111	11
Aldersgruppe						
0-19 år	80	20	0	0	10	3
20-39 år	73	9	14	5	22	1
40-59 år	68	24	7	1	74	11
60-79 år	63	24	10	4	83	3
80- år	44	33	11	11	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	64	24	9	3	170	15
Pårørende	71	19	5	5	21	4
Modersmål						
Dansk	67	22	8	3	190	18
Ikke dansk	38	38	25	0	8	1

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	62	8	2	111	59
Køn						
Mand	26	62	13	0	47	29
Kvinde	30	63	5	3	64	30
Aldersgruppe						
0-19 år	57	43	0	0	7	3
20-39 år	19	69	6	6	16	5
40-59 år	22	63	12	2	41	27
60-79 år	34	59	7	0	44	20
80- år	-	-	-	-	3	4
Skema udfyldt af						
Patienten	30	58	10	2	90	52
Pårørende	13	87	0	0	15	6
Modersmål						
Dansk	28	62	8	2	106	56
Ikke dansk	20	60	20	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	46	39	8	7	213
Køn					
Mand	45	45	9	2	94
Kvinde	46	34	8	11	119
Aldersgruppe					
0-19 år	54	38	8	0	13
20-39 år	50	38	4	8	24
40-59 år	44	37	9	10	79
60-79 år	44	44	8	5	85
80- år	50	25	17	8	12
Skema udfyldt af					
Patienten	47	37	9	7	180
Pårørende	35	50	8	8	26
Modersmål					
Dansk	46	39	9	6	205
Ikke dansk	38	38	0	25	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	56	44	162	51
Køn				
Mand	52	48	67	27
Kvinde	59	41	95	24
Aldersgruppe				
0-19 år	100	0	9	4
20-39 år	70	30	20	4
40-59 år	60	40	60	24
60-79 år	48	52	65	18
80- år	13	88	8	1
Skema udfyldt af				
Patienten	56	44	137	45
Pårørende	60	40	20	5
Modersmål				
Dansk	56	44	154	50
Ikke dansk	50	50	8	1

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	31	62	6	1	87	0
Køn						
Mand	29	63	9	0	35	0
Kvinde	33	62	4	2	52	0
Aldersgruppe						
0-19 år	33	56	11	0	9	0
20-39 år	14	86	0	0	14	0
40-59 år	38	53	6	3	32	0
60-79 år	32	61	6	0	31	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	64	7	1	73	0
Pårørende	50	50	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	32	61	6	1	85	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	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	36	56	9	0	211
Køn					
Mand	34	61	4	0	93
Kvinde	36	52	12	0	118
Aldersgruppe					
0-19 år	67	33	0	0	12
20-39 år	33	54	13	0	24
40-59 år	35	56	10	0	81
60-79 år	33	60	7	0	84
80- år	30	60	10	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	34	58	8	0	177
Pårørende	44	48	7	0	27
Modersmål					
Dansk	36	56	7	0	202
Ikke dansk	22	44	33	0	9

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	60	6	2	217
Køn					
Mand	28	68	3	1	96
Kvinde	36	54	7	2	121
Aldersgruppe					
0-19 år	54	46	0	0	13
20-39 år	30	65	0	4	23
40-59 år	37	52	9	2	82
60-79 år	28	66	6	0	88
80- år	18	73	0	9	11
Skema udfyldt af					
Patienten	32	61	5	2	184
Pårørende	35	50	12	4	26
Modersmål					
Dansk	34	59	5	1	209
Ikke dansk	0	75	13	13	8

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	23	66	9	3	35	18	163
Køn							
Mand	22	72	6	0	18	9	67
Kvinde	24	59	12	6	17	9	96
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	1	10
20-39 år	-	-	-	-	3	2	17
40-59 år	20	60	20	0	10	8	66
60-79 år	24	65	6	6	17	4	65
80- år	-	-	-	-	3	3	5
Skema udfyldt af							
Patienten	24	68	8	0	25	14	143
Pårørende	20	60	10	10	10	2	15
Modersmål							
Dansk	26	65	6	3	31	17	160
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	3

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	63	10	7	100	116
Køn						
Mand	22	62	9	7	45	49
Kvinde	18	64	11	7	55	67
Aldersgruppe						
0-19 år	40	60	0	0	5	8
20-39 år	8	75	8	8	12	12
40-59 år	16	58	13	13	31	51
60-79 år	24	65	9	2	46	39
80- år	17	50	17	17	6	6
Skema udfyldt af						
Patienten	19	65	10	6	83	100
Pårørende	27	53	7	13	15	11
Modersmål						
Dansk	21	61	11	7	95	112
Ikke dansk	0	100	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	51	15	21	12	137	79
Køn						
Mand	47	21	23	10	62	31
Kvinde	55	11	20	15	75	48
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	9
20-39 år	69	6	13	13	16	8
40-59 år	44	20	22	14	50	34
60-79 år	52	16	20	11	61	26
80- år	50	0	33	17	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	50	15	22	12	117	67
Pårørende	54	15	15	15	13	12
Modersmål						
Dansk	52	15	21	12	130	78
Ikke dansk	29	29	29	14	7	1

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	36	4	2	191	29
Køn						
Mand	57	39	1	2	87	11
Kvinde	59	34	6	2	104	18
Aldersgruppe						
0-19 år	83	17	0	0	12	1
20-39 år	48	43	0	9	23	1
40-59 år	55	36	7	3	75	10
60-79 år	61	36	3	0	74	13
80- år	57	43	0	0	7	4
Skema udfyldt af						
Patienten	57	38	2	2	164	22
Pårørende	67	24	10	0	21	6
Modersmål						
Dansk	58	37	3	2	185	26
Ikke dansk	50	17	17	17	6	3

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Neurologisk Afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium	Modtagelsen
2	Personalet er imødekomende. Det er de altid! Jeg giver dårlig karakter ud fra en episode, hvor min tid var blevet slettet, således at jeg slet ikke fik behandling/undersøgelse.	Dårlig
3	Jeg fik en udmærket modtagelse.	God
5	Ingen ventetid.	God
7	[] Jeg har været særdeles godt tilfreds og er opereret [i legemsdel]. Det er [over en uge] siden, og jeg er meget glad for resultatet. Jeg kan nu sove og er fri for smerter. Det er meget dejligt.	Intet svar
8	1. Mødte op for at blive indlagt på N2. 2. Ventede på lægen. 3. Var i ambulatoriet natten over pga. pladsmangel. Det var ok. Fik, fin behandling.	God
9	Syntes modtagelsen var god.	God
12	Kun personlig kontakt i forbindelse med check-in ved ankomstlugen.	God
13	Jeg kom akut ind med ambulancen.	God
15	Jeg blev vist hen til et kontor, hvor jeg talte med en venlig sygeplejerske. Jeg sad ikke i et venteværelse, men jeg sad og ventede på gangen. Jeg ventede [under en time], hvorefter jeg blev modtaget af en venlig læge NN. Det hele var helt fint. Det ville være ganske urimeligt, hvis jeg klagede over noget som helst, fordi jeg næsten akut kom fra min læge til afdelingen, og meget hurtigt igennem de forskellige undersøgelser. Det er jeg taknemmelig for.	God
19	Jeg blev modtaget rigtig godt, og folk var meget betænksomme og venlige.	Virkelig god
21	Blev henvist til ambulatorium et andet sted.	God
23	Vi var forvirrede, da vi kom. Personalet var endnu mere forvirret.	God
27	Personalet var meget imødekomende og venlige.	Virkelig god
30	Det var svært at finde.	God
41	Glade og smilende, men de havde travlt.	God
47	Meget søde sygeplejersker.	Virkelig god
54	Indkaldt første gang [i efteråret], ok. Indkaldt [en måneds tid senere], aflyst. Indkaldt [en måned senere om morgenen]. De ringede [inden], om at tiden var udsat [en time]. Undersøgelsen blev afbrudt midt i forløbet efter 40 minutter.	Dårlig
55	Venligt.	God
56	Tilfreds.	God
61	Venlig og imødekomende.	God
63	Jeg får [behandling] [med nogle måneders mellemrum]. Første gang fik jeg den hjælp, jeg havde brug for. Nu har jeg en tid så sent, at alle i modtagelsen er gået hjem, så nu går jeg bare ind og bliver kaldt ind af NN.	Virkelig god
66	Jeg har fået en tid, der er aftalt af jer. Så kommer jeg til den aftale tid, får en indsprøjtning og forlader hospitalet igen [].	Intet svar
67	Forvirring. Der var nærmest ingen modtagelse. Stor travlhed pga. dobbeltbooking.	Dårlig

Neurologisk Afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium	Fejlhåndtering
1	Ingen sammenhæng i det man fik at vide, og det som skete!	Virkelig dårligt
2	Jeg havde fået min tid fremrykket og mødte op som aftalt på den nye dato. Tiden var desværre slettet, og i stedet havde man bibeholdt den tid, der ellers var aflyst. Jeg måtte derfor tage hjem igen og vente med undersøgelsen til den oprindelige tid. Aftalen var, at man ville forsøge at finde en tid tidligere og kontakte mig med tidspunktet. Dette skete aldrig, og jeg måtte møde op til den "gamle" tid.	Virkelig dårligt
4	Jeg havde modtaget et brev, hvor der stod, at jeg skulle til undersøgelse. Da jeg kom, var der ingen undersøgelser, men en klar besked om min livstruende sygdom []. Det havde været rart, hvis jeg havde vidst, det var en samtale, jeg skulle til.	Intet svar
8	Under indlæggelsen blev der bestilt en MR-scanning for at afklare sygdommen. MR-scanningen ventede jeg på i [flere dage] (det fremgik ikke, at jeg var indlagt). Og derefter gik der yderligere et døgn inden beskrivelsen af MR-scanningen kom retur.	Intet svar
10	For lang ventetid.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Skulle have flere [] undersøgelser, hvor første besked var, at det hele [] ville blive samlet. Skulle derefter indkaldes til samtale. Men efter anden undersøgelse ringede en læge og fortalte, hvad der var galt, og han ville have første undersøgelse igen. Da jeg sagde, at den havde jeg fået, skulle han først til at finde det svar.	Dårligt
31	Ankom til en på forhånd aftalt tid, men der var sket en fejl, så der var ingen tid!	Dårligt
39	Små ubetydelige fejl.	Godt
44	Jeg har fået en injektion i den forkerte muskel (første gang). Jeg har en gang prøvet et medikament/middel, der var nyt, men som ikke virkede, og derfor havde jeg det skidt i tre måneder, indtil næste besøg.	Dårligt
48	Jeg fik ikke indkaldelse til mit årlige tjek. Ringede selv efter halvandet til to år, og ventede fire uger på svar på blodprøver.	Virkelig godt
58	De glemte at indkalde mig anden gang. Jeg kontaktede dem, da jeg var ved at løbe tør for medicin.	Godt
67	At sundhedspersonalet ikke var opmærksomme på, at jeg havde været til afklarende samtale med læge NN og skulle videresendes til anden afdeling til videre undersøgelse []. Blev sendt hjem på weekend med besked på at fremmøde [tidlig morgen den næste uge]. Bliver ringet op [den pågældende morgen], at tiden er aflyst, og at hun ikke kan tilbyde mig en anden tid, men at jeg sikkert kan få egen læge til at være behjælpelig med at finde en anden læge NN.	Intet svar

Neurologisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium	Samlet indtryk
2	Det kunne være ønskeligt med information om, at der deltager andre ved samtalen, reserve-læger o. lign., således det ikke skal komme som en ubehagelig overraskelse. Kan man sige fra?	Godt
8	Meget ventetid, uden at jeg fik besked.	Godt
10	For lang ventetid.	Godt
15	Jeg oplevede, at personalet forsøgte at gøre det bedste, de kunne, for mig. Bl.a. gik jeg helt i koma over at skulle have foretaget en lumbalpunktur, og her fik jeg tilbudt beroligende medicin, og der blev hidkaldt en læge, som er meget erfaren i at udføre denne undersøgelse.	Godt
16	I mit tilfælde er kun læge og sekretær involveret.	Godt
19	Jeg blev indlagt akut på en afdeling og kom derefter på en anden afdeling. Det hele skete meget hurtigt, og der var knap nok ventetid. Jeg har aldrig oplevet at have det så godt på et hospital, som på Århus.	Virkelig godt
23	Jeg ventede to dage på anden afdeling, før behandlingen gik i gang.	Godt
24	Jeg kunne ønske mig et andet tilbud og lidt mere tje på, om det er de rigtige steder, jeg bliver stukket.	Godt
25	Har været til en undersøgelse. Ingen samtaler overhovedet!	Godt
26	Jeg synes virkelig, min læge var kanon god både før og efter. Han [kender til min sygdom], må man sige, virkelig dygtig læge. Han var [hele turen] værd, uden ham vidste jeg ikke, hvad jeg skulle gøre.	Virkelig godt
29	Det havde været godt, hvis jeg havde snakket med min egen læge ved første møde på sygehuset.	Godt
30	Der kunne ikke foretages nogen undersøgelser.	Godt
33	MR-scanningsbilleder havde lægen ikke fået - og det er for et halvt år siden på andet hospital.	Godt
37	Jeg er kommet på samme afdeling, til samme behandling og hos samme læge gennem ti år, hvorfor jeg kender såvel behandling og afdeling rigtig godt. Og har trods flytning til [anden] region valgt at fastholde min behandling på Neurofysiologisk Ambulatorium i Holstebro, da jeg føler mig fantastisk godt behandlet der, og i trygge hænder hos læge NN.	Virkelig godt
39	Det er svært "mentalt" at have alvorlige sygdomme. Det influerer hele ens liv. På godt og ondt. Og det er man (jeg) præget af, når jeg er til undersøgelse/behandling.	Godt
44	Jeg synes ikke, at samarbejdet med min læge (læge NN) fungerer. Der er ikke en vilje og imødekommethed i forhold til mit ønske om at få behandlinger/injektionerne med det interval, som jeg har fået at vide, er påkrævet [].	Dårligt
49	Jeg kom ind på afbud [nogle dage] før. Dejligt! Det betød ekstra ventetid. En læge der blev kaldt til konference midt i undersøgelsen, og den anden læge måtte indhente råd hos en kollega, fordi hun ikke vidste, hvordan det videre behandlingsforløb skulle være. Beskeden jeg fik var, at jeg skulle undersøges for epilepsi, og at jeg IKKE måtte køre bil indtil videre. Dette svar kom som en stor overraskelse; jeg fik den ude på gangen?	Godt
50	Jeg var til efterbesøg efter [en længere] indlæggelse og kendte derfor medarbejderne temmelig godt.	Godt
59	Manglende bedre underholdning til de små børn, en lidt bredere seng så enten mor eller far kan ligge ned sammen med barnet for at læse.	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 61 Totalt set virker arbejdsgangene bureaukratiske og dermed omkostnings- og tidkrævende (f.eks. indkaldelse til hver enkelt delundersøgelse). Hvor der ved en effektiv koordinering afdelingerne imellem kunne udføres flere forskelligartede undersøgelser/behandlinger under samme indkaldelse. []. Bedre udnyttelse af edb på alle sundhedssektorens områder. Det er tankevækkende, at der efter mere end 15 års brug af edb endnu ikke er et landsdækkende "all round" system (journaler, link, medicin, pleje osv.) i et land af Danmarks størrelse. | Godt |
| ✎ | 64 Personalet var så søde, så søde. Meget omsorgsfulde. | Virkelig godt |
| ✎ | 65 Jeg er der jævnligt til [behandling]. Så det er almindelig rutine og foregår altid uden problemer. | Virkelig godt |

Neurologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium	Samlet indtryk
1	Sagde det ene og gjorde noget andet!	Virkelig dårligt
2	Der mangler altid tilbagemelding på, om blodprøver er normale. Der gives kun besked, hvis blodprøver er unormale og først efter to måneder. Samtidig er det svært at læse ud fra brevet, om der er grund til bekymring! Ved opringning kan det personale, man kan få fat på ikke oplyse, om der er grund til bekymring.	Godt
10	Kan ikke huske informationen.	Godt
12	Bliver behandlet af en [læge] (hver tredje måned), hvor jeg oplever en mindre [kommunikations] barriere i forhold til dialogen omkring behandling, effekt og evt. andre tiltag, muligheder for anden behandling og medicinering.	Godt
15	Det er ikke rimeligt at klage over den information, jeg fik, inden jeg kom på afdelingen, fordi det hele gik så stærkt, og det var meget positivt. Jeg anede ikke, hvad jeg skulle, men jeg tænker også, at havde jeg vidst, hvad jeg skulle igennem af undersøgelser, så havde jeg nok slet ikke mødt op. Det er ret barske undersøgelser, for ikke at tale om eftervirkningerne af lumbalpunkturen, hvor jeg ikke kunne rejse mig fra liggende stilling i [mange] døgn. Havde jeg vidst mere, så ville jeg simpelthen have været for nervøs, så alt i alt var det vist godt nok, som forløbet blev. Der, hvor jeg har savnet information, er efterfølgende. Jeg fik at vide, at jeg ville blive indkaldt til en samtale, men jeg blev ringet op [flere] gange på mit arbejde, og jeg oplevede at få de svar, jeg havde behov for. Men jeg oplevede desværre også en stor frustration efterfølgende, fordi jeg næsten fik at vide, at når prøverne ikke viste noget, så er alt som det skal være. Nu er det over et halvt år siden, og smerterne er blot blevet værre og værre. Jeg havde en følelse af, ikke at blive troet på, og i den situation, jeg var/er i, var/er jeg meget sårbar. Det er svært at høre på, "at du sandelig ikke skal tro, du er den eneste, der har smerter, og de forsvinder, og du har sikkert lidt muskelspændinger og en psykisk overbygning nu". Jeg følte i høj grad, at læge NN havde meget travlt, og jeg var et cpr-nummer, der skulle ekspederes og afsluttes. Så undersøgelserne og forløbet var jo, som det skulle være. Jeg ville ønske, at der var lidt mere tid i sundhedsvæsenet til at tale lidt mere med patienterne, således at vi ikke føler os i vejen og forstyrrer arbejdet.	Godt
19	Der stod i min indkaldelse, at jeg skulle møde meget tidligt dagen før operationen. Det var svært at få uddybet, hvilke undersøgelser jeg skulle have, og om jeg kunne møde på hospitalet senere. Fordi jeg har langt til Århus, var det lidt et problem, og også pga. [mine pårørendes] arbejde.	Virkelig godt
22	Har været der flere gange.	Godt
23	Jeg ville ønske, at jeg havde fået mundtlig/skriftlig information noget tid før. Fra starten af, så jeg selv var informeret.	Godt
24	Jeg ville ønske mig nogle flere informationer om bivirkninger og andre muligheder.	Godt
25	Fik kun lidt information om selve undersøgelsen, om hvad der blev lavet.	Godt
34	Jeg havde svært ved at forstå NN og ville meget gerne have det på skrift, så man ikke misforstod det, hun sagde.	Godt
36	Fik ingen. Havde svært ved at forstå lægen.	Dårligt
38	Fik ingen skriftlig information.	Virkelig godt
42	Jeg har ikke modtaget nogen information. Mangler totalt.	Intet svar
43	Lav indkaldelse osv. Digitalt, så man kan holde styr på tiderne. Mail eller e-boks.	Godt
44	Jeg havde tidligere en anden læge, der var meget bedre til at lytte og informere mig. Og her gik behandlingsfristerne aldrig over tiden.	Dårligt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 46 Vil gerne have haft information om, hvor der er behandlingsmuligheder. | Dårligt |
| ✎ | 49 Tiden fra den første undersøgelse [], EEG [], og svaret og undersøgelse [et par måneder senere] (hvor jeg i mellemtiden ikke måtte køre bil) var en FOR LANG ventetid! Jeg havde ingen kontaktperson. Sekretæren, jeg ringede til, var meget venlig/hjælpesom, men kunne kun henvise til almindelig ventetid også mellem afdelingerne! Fik kun skriftlige indkaldelser. | Godt |
| ✎ | 50 Vi, min kone og jeg, fik svar på vores spørgsmål. Kunne ønske, at medarbejderne havde standarder at informere efter, så man kunne vide, at vi fik al nødvendig information. | Godt |
| ✎ | 53 Jeg er først under sidste besøg blevet tilbudt en pjece, resten har jeg selv fundet ud af. Det ville have været rart med noget andet materiale, end fra én, der laver den medicin, man er tilbudt. | Godt |
| ✎ | 57 Jeg blev ringet op af lægen med orientering om supplerende prøver, der blev taget i forbindelse med undersøgelsen. | Virkelig godt |
| ✎ | 58 Begge læger var svære at forstå. | Godt |
| ✎ | 61 Den skriftlige information var, som nævnt, god, men kunne være givet via e-mail. Patienterne burde spørges, om de i givet fald er villige til at modtage information via e-mail. | Godt |
| ✎ | 62 Lægen sagde, at han ville kontakte os en uges tid efter den kommende CT-scanning [] om en halv snes dage, så det ser jeg frem til. I dag er [der ca. 10 dage til scanningen]. | Virkelig godt |

Neurologisk Afdeling

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












ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg er selv sundhedsuddannet, så jeg ved en del om livstilsbetydning, men derfor syntes jeg da godt, at der kunne informeres mere om det alligevel. (Lægen ved, at jeg er sundhedsuddannet).	Godt
14	Kunne ønske mig [] læger var bedre til at snakke og forstå [mig]. Jeg oplevede, at de citerede mig forkert. Har ikke overskud til at gentage mig selv op til flere gange.	Virkelig godt
15	Jeg havde kontakt til afdelingen flere gange på grund af den voldsomme hovedpine efter lumbalpunkturen. De var meget venlige og gode til at berolige. Jeg troede, jeg ville tage skade af at have så voldsom en hovedpine. Der var en seng klar til mig, da jeg skulle til yderligere undersøgelser, fordi jeg ikke kunne stå eller gå. Det var meget positivt.	Godt
19	Jeg har ikke været helt sikker på, hvad jeg må lave i forhold til motion pga. [mit dræn]. Men jeg har fundet ud af, at jeg er nødt til at mærke det på mig selv, når jeg motionerer. Men det er stadig svært at vurdere.	Virkelig godt
40	Kan altid komme i kontakt med afdelingen, hvis man har spørgsmål, eller de ringer tilbage. Meget positivt.	Virkelig godt
44	Efter et lægeskift for [nogle] år siden har der været en kraftig forringelse af min situation og livskvalitet/tilstand mellem behandlingerne. De har ganske enkelt ikke haft den samme effekt som tidligere.	Dårligt
46	Har ikke fået svar fra behandlingsstedet [].	Dårligt
49	Mit sidste [i efteråret] besøg var en positiv oplevelse! Ingen ventetid. En meget kompetent læge. Der var tid til at stille spørgsmål. Undersøgelsessituationen var tryk. Generelt foregik alt stille og roligt. Jeg fik en kontaktperson, og kunne selv dagen efter få svar på et "glemt" spørgsmål.	Godt
53	Det ville være rart, hvis man kunne få en ny tid med det samme lige som før i tiden.	Godt
60	Ikkeryger. Alkohol lig nul. Ikke omtalt.	Intet svar
62	Jeg fik taget en blodprøve den dag på hospitalet. Det var [i sommer]. En måneds tid senere spurgte jeg (hos min praktiserende læge), men resultatet var tilsyneladende ikke sendt fra hospital til [praktiserende lægehus]. Efter scanningen og samtalen med hospitalslægen vil jeg igen kontakte egen læge.	Virkelig godt
67	Synes, der var 99 % spildtid under min indlæggelse. Havde undersøgelserne været nøjere planlagt, kunne der være sparet indlæggelsesdage.	Intet svar

Neurologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium	Samlet indtryk
2	Normalt set har jeg et fint indtryk af behandling og undersøgelse i ambulatoriet. At der kan ske fejl er jo uheldigt. Mest af alt synes jeg dog, at det er uheldigt, at jeg bare bliver sendt hjem igen uden undersøgelse. Jeg bruger som handicappet mange ressourcer og energi på at skulle til undersøgelse. Møbler i vente"værelset" er dårlige, og der er ofte for få stole. Området er småt, og man sidder tæt. Sidder på gangen.	Godt
3	Ventetiden efter resultatet af scanningen var for lang.	Virkelig godt
5	For lang afstand imellem lægekantor og sygeplejerskekantor. De kan ikke altid finde ud af, hvornår den ene er færdig, og den anden kan overtage.	Virkelig godt
6	Min behandling tager kun tre minutter, så det er lidt svært at bedømme. Jeg synes ikke, i min situation, at det kan gøres anderledes. Den er god!	Virkelig godt
11	Der var intet venteværelse.	Godt
14	Alle var søde og hjælpsomme, både sygeplejerskerne, de studerende og kontordamerne.	Virkelig godt
15	Jeg oplevede, at der blev optaget anamnese på gangen af en læge, da jeg kom på afdelingen anden gang, ikke med mig, men med en anden patient. Jeg syntes, det er ærgerligt for læger, patient og personale, at forholdene er sådan, at det ikke kan lade sig gøre et andet sted. Jeg brød mig ikke om at være med til den samtale, og jeg ville have været ked af, hvis det var mig, som sad på gangen og skulle have optaget anamnese. Som patient er det jo meget svært det hele, og jeg var/er i hvert fald meget berørt over min situation, fordi jeg ikke kender fremtiden.	Godt
16	Mener, at der absolut mangler en kontaktperson (sygeplejerske) til praktisk hjælp omkring af- og påklædning. Samt evt. opfølgning under besøget.	Godt
17	Flinke og imødekomende mennesker.	Virkelig godt
19	Jeg synes, at ambulatoriets personale var særdeles godt. Min læge tog sig meget tid til mig, og det fik en til at føle sig tryk. Jeg er ufattelig beæret over den behandling, jeg har fået, og kan ikke takke nok, for at de kunne gøre mig rask. Jeg kan ikke finde noget, som skulle blive bedre.	Virkelig godt
20	Der var alt for lang ventetid, fra jeg havde været til [scanninger], til jeg fik indkaldelse til samtale hos læge NN. Der gik ca. halvanden måned.	Virkelig godt
23	Fravælge så meget forskelligt personale. I de to ventedage var der syv forskellige inde hos mig.	Godt
28	Ambulatoriet: Sekretæren gik ned og fik en tid som passede samme dag som næste tid på en anden afdeling. Det var god service :)	Virkelig godt
32	Der gik rigtig lang tid, før jeg fik svar på min undersøgelse.	Intet svar
35	Forkortelse af indkaldelsestiden.	Godt
41	Det er ikke godt, at efter en måned er journalen ikke ajourført, og man skal ringe og rykke for at få det gjort (det lyder, som om de har travlt og mangler personale).	Virkelig godt
42	Information om resultat af undersøgelse.	Intet svar
43	I mit tilfælde blev jeg bedøvet to gange []. Idet der var et kæmpe vinduesparti i venteværelset blev mine øjne meget irriteret grundet sollyset.	Godt
44	At der er vilje til, at behandlingerne gennemføres med det interval, som er påkrævet. Jeg har gennem [flere år] modtaget min behandling med en måneds forsinkelse (mindst). Det kunne være rart, hvis næste behandlingsdato aftales, når jeg er der.	Dårligt
45	Indrette et bedre venteværelse, evt. med fjernsyn, så man kan se nyhederne, mens man ven-	Godt

Bilag 5

	ter.	
	49 Generelt set har jeg oplevet personalet venligt og hjælpsomt i ventetiden på ambulatoriet/i telefonen. Ventetiden burde forkortes! Lidt ventetid er ok, men [flere] måneder er for langt.	Godt
	51 Modtagelsen virker noget kaotisk. Man kommer ind på gangen, og så er det lidt tilfældigt, hvem der modtager én, hvis der da er nogen, der gør! Der er ikke et sted, man skal henvende sig...	Virkelig godt
	52 Jeg vil ikke køre i tog helt [fra min hjemby] til Holstebro for en kort evalueringssamtale! Det er for dyrt, træls, bøvlet og dyrt! Kontrollen tog bare ti minutter! Togturen passede dårligt med ventetid på stationerne! I Jylland er der en dårlig tog- og busplan! [].	Godt
	53 Jeg tror ikke, de kan gøre mere ved rengøringen og standarden pga. nedskæringer. Men hvis der er meget ventetid, var det da rart at blive informeret. Men alt i alt er det da en god oplevelse, når jeg skal derop.	Godt
	54 Lægen havde mange telefonsamtaler under undersøgelsen.	Godt
	55 Jeg ville ønske, at man et eller andet sted kunne finde ud af, hvad jeg fejler?	Godt
	59 Venteværelset mangler legetøj til de mindre børn.	Godt
	60 Jeg har manglet en bedre rådgivning fra en kyndig læge.	Intet svar
	61 Afdelingen behandler og håndterer deres "kunder" godt.	Godt
	64 God personlig service.	Virkelig godt
	67 Er sikker på, at sundhedspersonalet har gjort det så godt, de kunne. Men alt bar præg af stor travlhed.	Intet svar

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.