

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Neurologisk Afd. F
Aarhus Universitetshospital
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelles-/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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	435
Besvarelser fra afdelingens patienter:	274
Afdelingens svarprocent:	63%

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 tests 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).

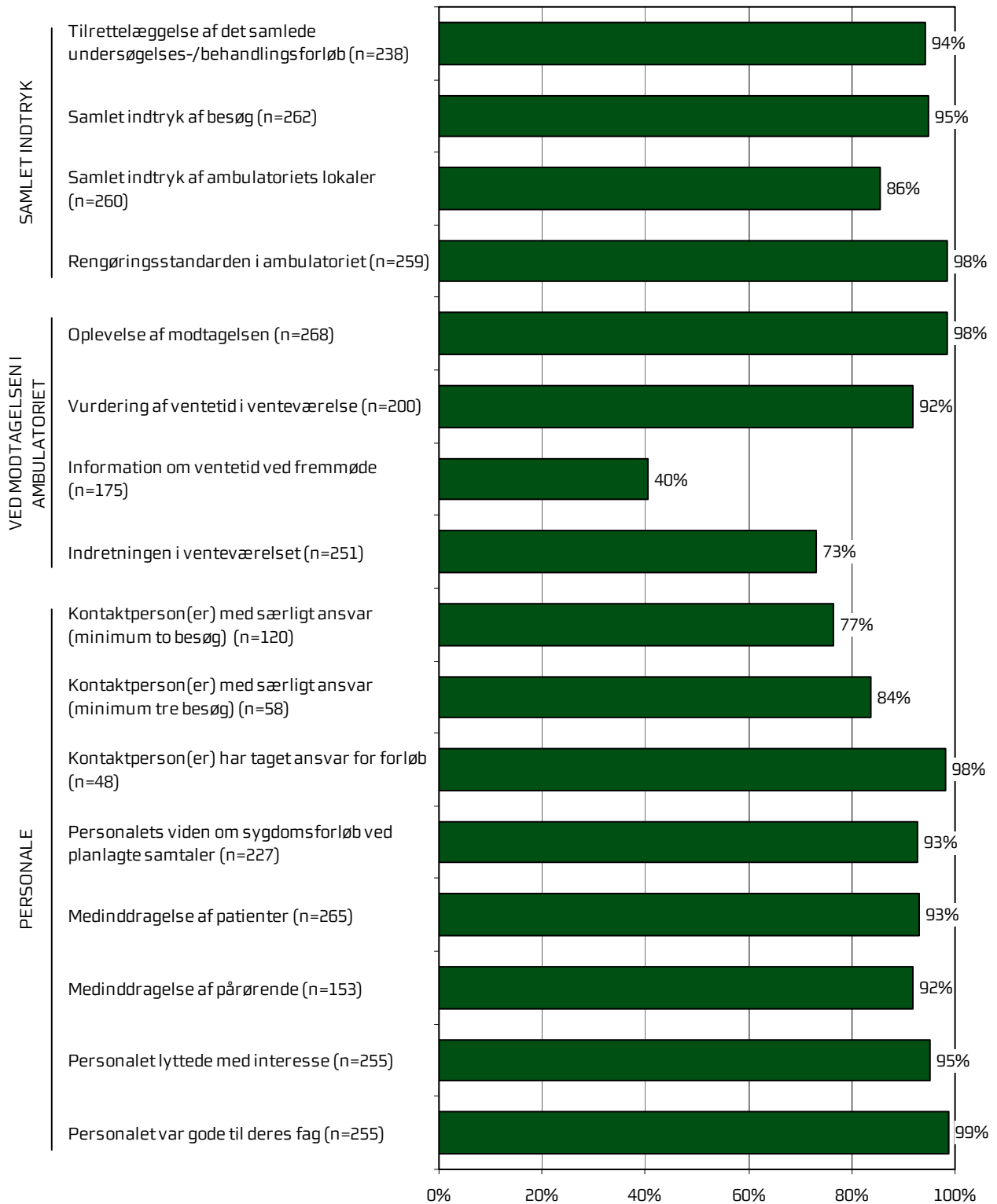
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

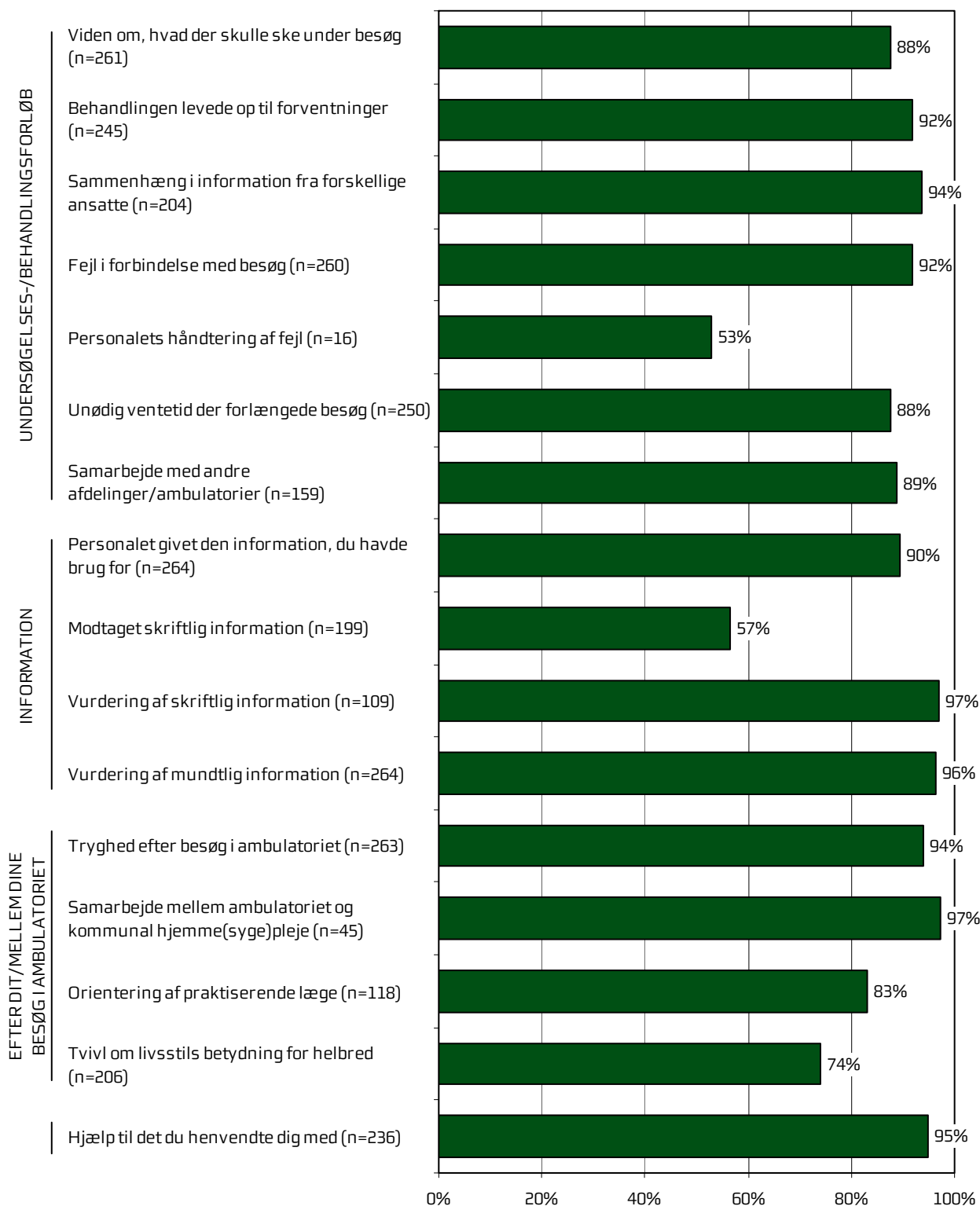
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Neurologisk Afdeling F

2010-tallet er for: Neurologisk Afdeling F

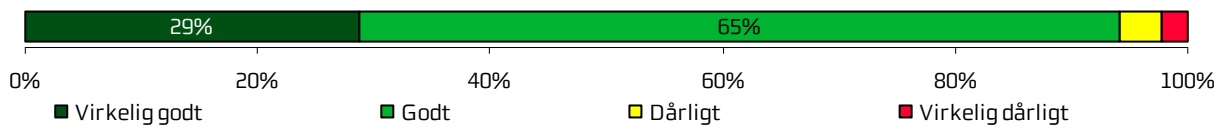
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

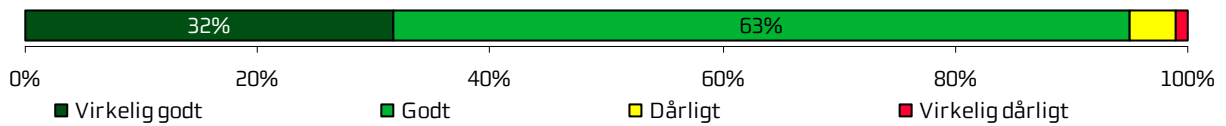
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

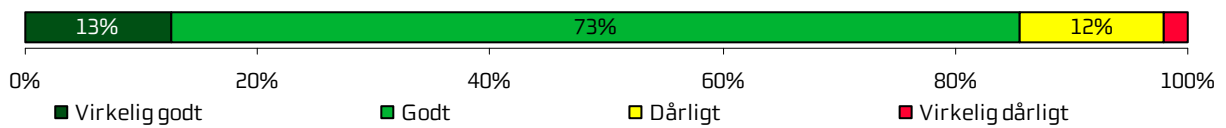
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=238)



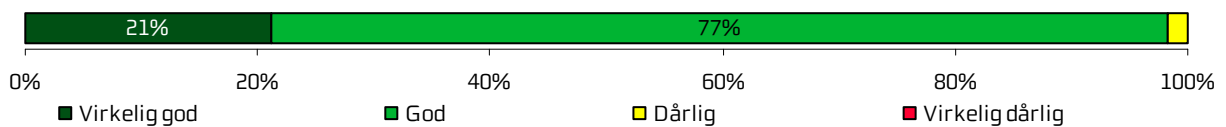
Samlet indtryk af besøg (n=262)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=260)



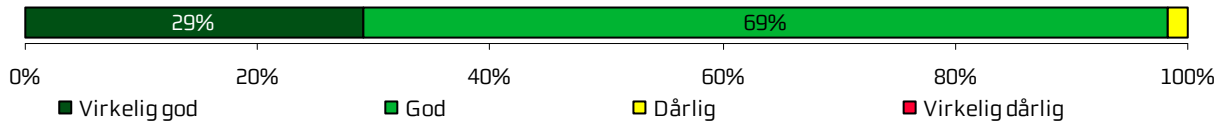
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=259)



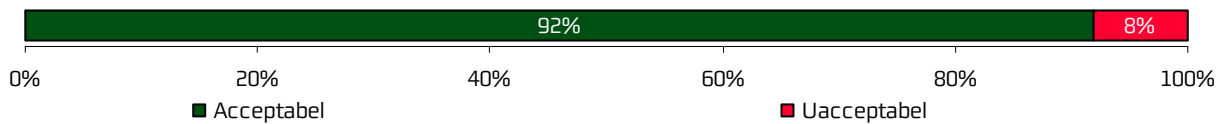
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	91 %	93 %	99 % *	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	96 %	99 % *	92 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	86 %	84 %	-	97 % *	80 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	99 %	96 %	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

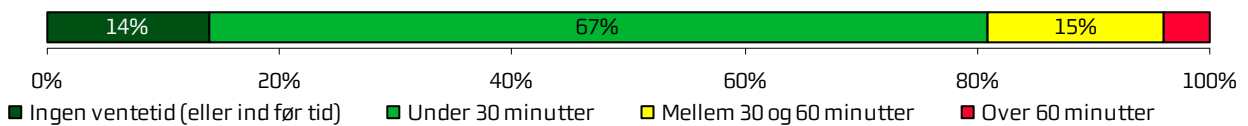
Oplevelse af modtagelsen (n=268)



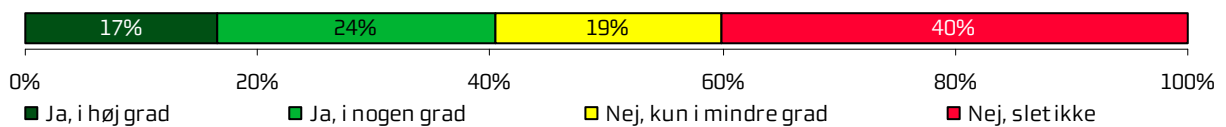
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=200)



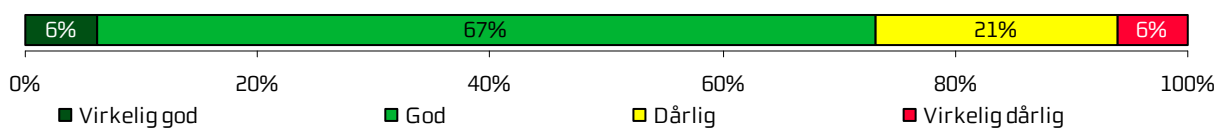
Længde af ventetid i venteværelse (n=190)



Information om ventetid ved fremmøde (n=175)



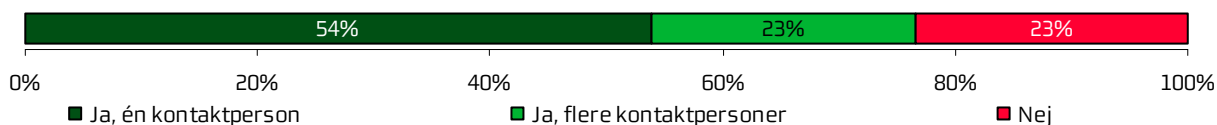
Indretningen i venteværelset (n=251)



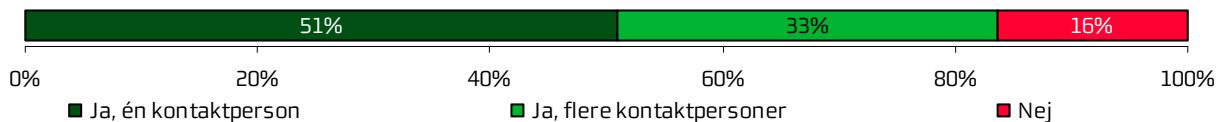
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	96 %	98 %	99 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	85 %	91 %	99 % *	85 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	40 %	39 %	51 %	64 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	73 %	71 %	71 %	94 % *	68 %	82 %

Personale

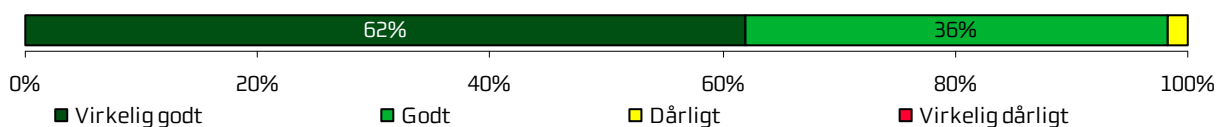
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=120)



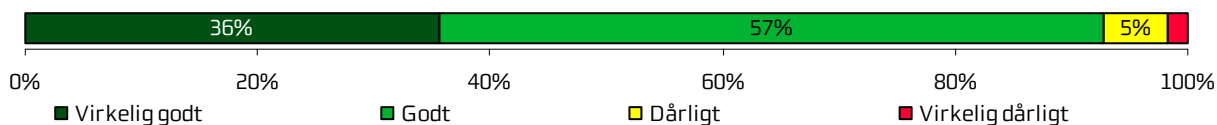
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=58)



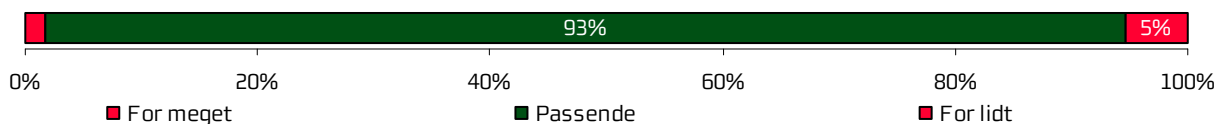
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=48)



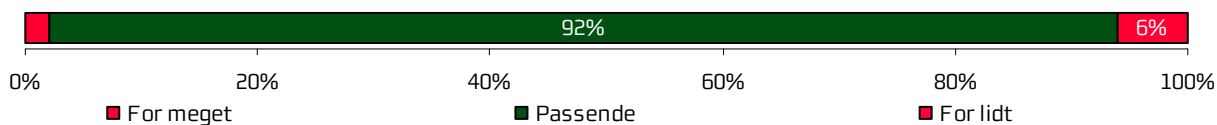
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=227)



Medinddragelse af patienter (n=265)



Medinddragelse af pårørende (n=153)



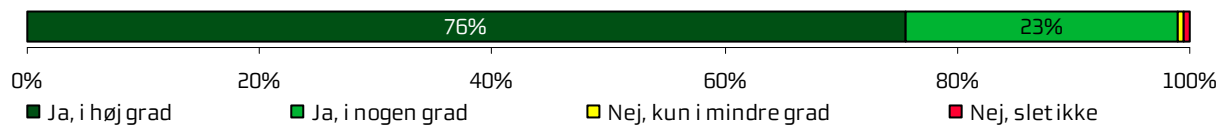
Personalet lyttede med interesse (n=255)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	77 %	71 %	80 %	87 % *	63 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	76 %	78 %	88 %	69 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	96 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	89 %	93 %	97 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	91 %	96 %	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	86 %	91 %	96 %	85 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	94 %	95 %	98 %	93 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=255)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	97 %	100 %	94 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

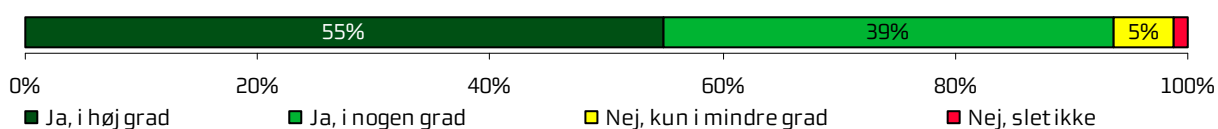
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=261)



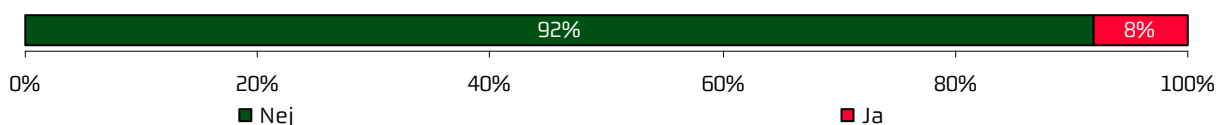
Behandlingen levede op til forventninger (n=245)



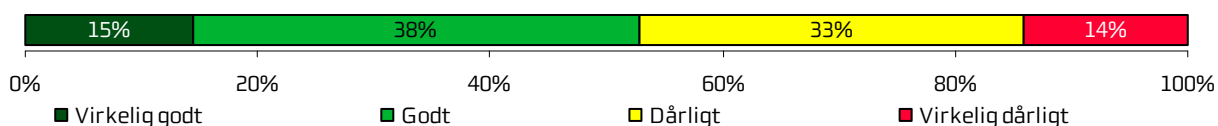
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=204)



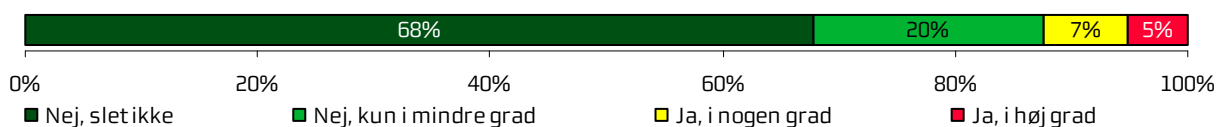
Fejl i forbindelse med besøg (n=260)



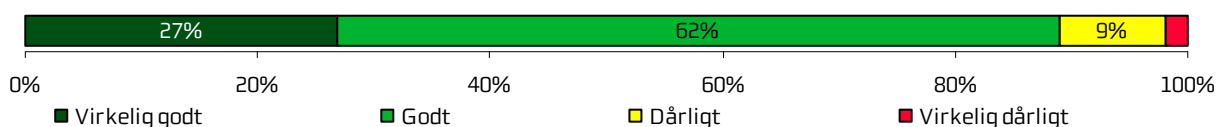
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=250)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=159)



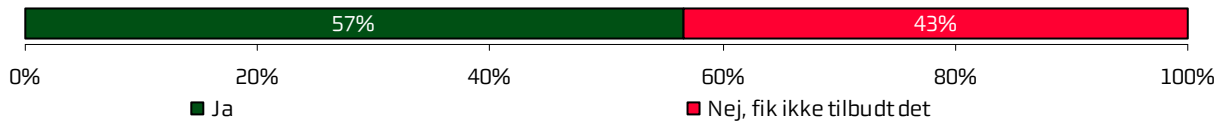
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	87 %	84 %	96 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	87 %	88 %	98 % *	87 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	91 %	89 %	97 %	90 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	89 %	96 %	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	53 %	65 %	65 %	82 % *	61 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	91 %	88 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	91 %	93 %	98 % *	84 %	91 %

Information

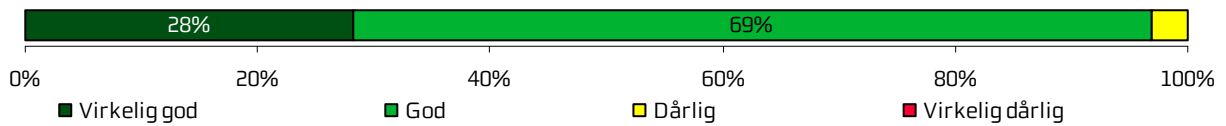
Personalet givet den information, du havde brug for (n=264)



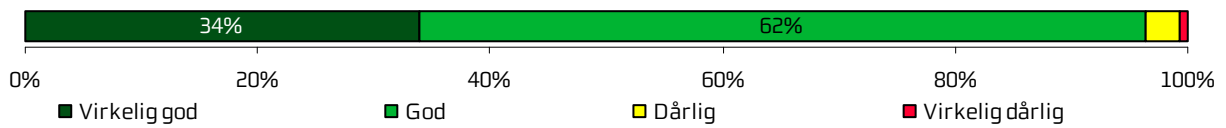
Modtaget skriftlig information (n=199)



Vurdering af skriftlig information (n=109)



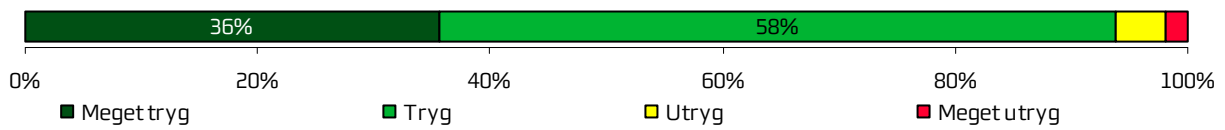
Vurdering af mundtlig information (n=264)



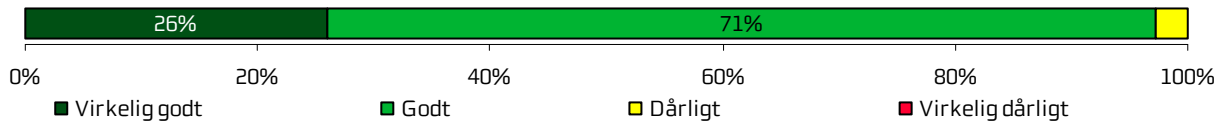
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	88 %	-	97 % *	86 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	57 %	62 %	59 %	79 % *	57 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	94 %	100 %	93 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	95 %	94 %	99 % *	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

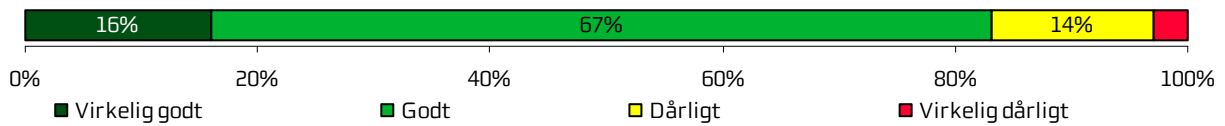
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=263)



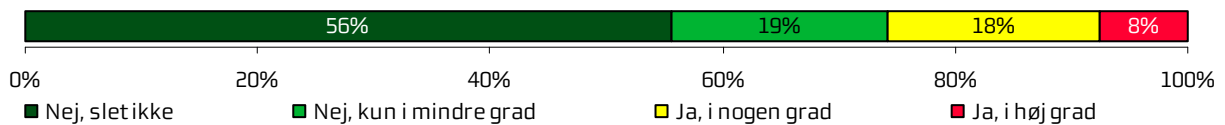
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



Orientering af praktiserende læge (n=118)



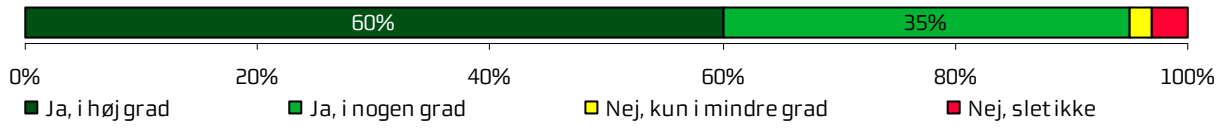
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=206)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	90 %	98 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	87 %	82 % *	99 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	87 %	81 %	93 % *	74 %	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	70 %	67 %	81 %	65 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=236)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	89 % *	-	98 % *	90 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelter. 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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: >>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"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

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. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 63 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	63%	100%
Køn		
Mand	47%	45%
Kvinde	53%	55%
Aldersgruppe		
Under 20 år	2%	3%
20-39 år	17%	22%
40-59 år	37%	38%
60-79 år	37%	30%
80 år eller derover	7%	6%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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 tryg**", "**Tryg**", "Utryg", "Meget utryg"

"**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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		274		100%
Køn				
Mand		129		47%
Kvinde		145		53%
Aldersgruppe				
Under 20 år		5		2%
20-39 år		47		17%
40-59 år		102		37%
60-79 år		101		37%
80 år eller derover		19		7%
Skema udfyldt af				
Patienten		233		90%
Pårørende		25		10%
Modersmål				
Dansk		255		96%
Ikke dansk		11		4%
Afsnitsnavn				
F-Sklerose		43		16%
F-AMB		119		43%
F-Smerte		20		7%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		92		34%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	65	4	2	238	26
Køn						
Mand	35	61	1	4	113	13
Kvinde	23	70	7	1	125	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	31	69	0	0	39	5
40-59 år	26	64	9	0	95	7
60-79 år	30	65	0	5	88	10
80 år eller derover	33	60	0	7	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	29	66	4	1	206	22
Pårørende	22	66	0	12	21	1
Modersmål						
Dansk	29	65	3	2	222	26
Ikke dansk	22	67	10	0	11	0
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	34	51	12	2	41	2
F-AMB	25	73	1	1	100	13
F-Smerte	29	59	0	12	17	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	61	4	3	80	8

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	32	63	4	1	262
Køn					
Mand	38	57	3	2	126
Kvinde	26	69	4	1	136
Aldersgruppe					
Under 20 år	44	56	0	0	5
20-39 år	26	69	4	0	43
40-59 år	33	61	6	0	102
60-79 år	33	61	3	3	96
80 år eller derover	25	75	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	32	64	4	1	225
Pårørende	24	63	8	6	23
Modersmål					
Dansk	32	63	4	1	246
Ikke dansk	22	67	10	0	11
Afsnitsnavn					
F-Sklerose	38	52	10	0	42
F-AMB	29	69	2	1	112
F-Smerte	35	55	5	5	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	61	5	1	88

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	13	73	12	2	260
Køn					
Mand	11	70	18	2	125
Kvinde	15	76	7	2	135
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	56	22	22	5
20-39 år	18	64	15	3	45
40-59 år	11	78	9	2	99
60-79 år	12	72	15	1	96
80 år eller derover	12	82	6	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	14	73	13	1	222
Pårørende	8	65	13	14	24
Modersmål					
Dansk	12	74	12	2	243
Ikke dansk	22	57	20	0	11
Afsnitsnavn					
F-Sklerose	19	70	9	2	43
F-AMB	11	72	14	3	111
F-Smerte	11	68	21	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	78	8	1	87

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	21	77	2	0	259
Køn					
Mand	25	74	1	0	122
Kvinde	17	80	2	0	137
Aldersgruppe					
Under 20 år	44	56	0	0	5
20-39 år	32	66	3	0	45
40-59 år	23	75	2	0	98
60-79 år	14	85	1	0	96
80 år eller derover	12	88	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	23	76	1	0	222
Pårørende	15	75	10	0	23
Modersmål					
Dansk	20	79	1	0	242
Ikke dansk	37	63	0	0	11
Afsnitsnavn					
F-Sklerose	24	73	2	0	41
F-AMB	22	77	2	0	111
F-Smerte	15	85	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	79	1	0	87

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	69	2	0	268
Køn					
Mand	35	64	1	0	126
Kvinde	23	74	2	0	142
Aldersgruppe					
Under 20 år	22	78	0	0	5
20-39 år	32	63	5	0	45
40-59 år	30	68	1	0	101
60-79 år	31	68	1	0	99
80 år eller derover	5	95	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	28	70	1	0	228
Pårørende	34	61	5	0	25
Modersmål					
Dansk	28	71	1	0	250
Ikke dansk	43	57	0	0	11
Afsnitsnavn					
F-Sklerose	33	67	0	0	42
F-AMB	26	72	3	0	117
F-Smerte	25	75	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	64	1	0	89

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	200	71
Køn				
Mand	95	5	88	39
Kvinde	90	10	112	32
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	1
20-39 år	83	17	32	14
40-59 år	92	8	75	27
60-79 år	95	5	76	25
80 år eller derover	100	0	13	4
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	170	62
Pårørende	81	19	18	6
Modersmål				
Dansk	93	7	189	64
Ikke dansk	100	0	6	5
Afsnitsnavn				
F-Sklerose	85	15	33	10
F-AMB	92	8	86	32
F-Smerte	100	0	15	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	66	24

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	14	67	15	4	190	7
Køn						
Mand	16	67	13	4	85	2
Kvinde	12	67	17	4	105	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	17	55	18	9	31	1
40-59 år	11	76	9	4	69	5
60-79 år	15	67	16	2	73	1
80 år eller derover	7	58	35	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	13	69	15	4	160	7
Pårørende	18	56	20	6	18	0
Modersmål						
Dansk	14	67	15	3	179	7
Ikke dansk	18	82	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	7	73	13	7	30	3
F-AMB	11	66	21	2	82	3
F-Smerte	27	67	7	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	65	6	6	63	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	24	19	40	175	21
Køn						
Mand	17	20	22	41	77	8
Kvinde	16	27	18	39	98	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	15	15	20	50	27	5
40-59 år	16	17	20	47	66	9
60-79 år	19	34	13	34	66	6
80 år eller derover	7	29	50	14	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	16	24	19	41	148	18
Pårørende	16	16	26	43	17	1
Modersmål						
Dansk	16	24	19	40	166	19
Ikke dansk	22	22	44	13	5	1
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	17	27	13	43	30	3
F-AMB	11	21	25	43	76	8
F-Smerte	58	8	0	33	12	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	32	16	32	57	7

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	67	21	6	251	13
Køn						
Mand	6	64	23	7	117	6
Kvinde	6	70	19	5	134	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	56	0	44	5	0
20-39 år	6	62	23	10	45	0
40-59 år	5	67	23	5	92	8
60-79 år	7	68	21	4	93	5
80 år eller derover	11	84	5	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	68	20	6	214	12
Pårørende	0	59	30	10	22	1
Modersmål						
Dansk	6	67	21	6	234	12
Ikke dansk	6	73	20	0	11	0
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	8	73	13	8	40	2
F-AMB	4	63	25	8	109	6
F-Smerte	11	63	26	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	72	17	1	83	4

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	54	23	23	120
Køn				
Mand	59	23	18	59
Kvinde	49	22	29	61
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	38	33	29	23
40-59 år	64	20	16	52
60-79 år	55	17	28	40
80 år eller derover	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	53	23	24	102
Pårørende	46	24	29	13
Modersmål				
Dansk	55	22	23	114
Ikke dansk	33	34	33	6
Afsnitsnavn				
F-Sklerose	48	33	19	27
F-AMB	55	15	30	40
F-Smerte	30	20	50	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	26	12	43

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	51	33	16	58
Køn				
Mand	51	37	12	29
Kvinde	51	28	21	29
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	24	54	22	13
40-59 år	58	27	15	31
60-79 år	65	21	14	13
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	51	34	16	54
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	52	33	15	55
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
F-Sklerose	50	33	17	24
F-AMB	63	13	25	8
F-Smerte	40	40	20	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	43	10	21

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	36	2	0	48	1
Køn						
Mand	74	26	0	0	26	0
Kvinde	46	50	4	0	22	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	33	0	0	9	1
40-59 år	65	32	3	0	27	0
60-79 år	56	44	0	0	11	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	39	2	0	45	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	61	38	2	0	46	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	68	32	0	0	19	1
F-AMB	67	33	0	0	6	0
F-Smerte	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	37	5	0	19	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	57	5	2	227	36
Køn						
Mand	39	56	3	2	111	14
Kvinde	32	59	7	2	116	22
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	37	54	9	0	39	5
40-59 år	38	54	7	1	87	13
60-79 år	32	63	2	3	86	12
80 år eller derover	49	51	0	0	11	5
Skema udfyldt af						
Patienten	36	58	5	1	196	29
Pårørende	33	47	12	7	20	4
Modersmål						
Dansk	37	57	4	2	213	33
Ikke dansk	15	72	13	0	9	2
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	41	51	5	3	39	4
F-AMB	33	60	6	1	95	19
F-Smerte	35	59	0	6	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	55	5	1	76	11

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	2	93	5	265
Køn				
Mand	2	93	5	126
Kvinde	1	93	6	139
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	5
20-39 år	2	92	7	46
40-59 år	0	95	5	99
60-79 år	4	90	7	99
80 år eller derover	0	100	0	16
Skema udfyldt af				
Patienten	2	92	6	227
Pårørende	0	94	6	24
Modersmål				
Dansk	2	93	5	248
Ikke dansk	6	84	10	11
Afsnitsnavn				
F-Sklerose	2	95	2	43
F-AMB	1	94	5	116
F-Smerte	6	89	6	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	90	8	88

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	92	6	153	109
Køn					
Mand	2	94	4	74	52
Kvinde	3	89	8	79	57
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	4	1
20-39 år	6	82	12	29	17
40-59 år	0	96	4	47	55
60-79 år	0	94	6	64	33
80 år eller derover	16	84	0	9	3
Skema udfyldt af					
Patienten	2	92	7	116	107
Pårørende	5	89	6	23	1
Modersmål					
Dansk	2	93	6	144	100
Ikke dansk	14	62	24	5	6
Afsnitsnavn					
F-Sklerose	0	96	4	27	15
F-AMB	3	90	7	69	45
F-Smerte	0	91	9	11	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	93	4	46	40

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	63	32	4	1	255	10
Køn						
Mand	65	30	4	1	122	4
Kvinde	61	34	4	1	133	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	35	65	0	0	5	0
20-39 år	62	33	3	2	44	1
40-59 år	66	31	2	0	98	4
60-79 år	63	29	7	1	95	3
80 år eller derover	51	42	7	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	63	32	4	1	219	7
Pårørende	64	33	3	0	21	3
Modersmål						
Dansk	64	32	3	1	237	10
Ikke dansk	53	26	20	0	11	0
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	74	24	2	0	42	0
F-AMB	63	31	5	1	111	4
F-Smerte	61	28	11	0	18	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	42	1	1	84	4

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	23	1	0	255	10
Køn						
Mand	80	20	1	0	122	4
Kvinde	72	27	1	1	133	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	78	22	0	0	5	0
20-39 år	71	29	0	0	46	0
40-59 år	76	22	1	1	99	2
60-79 år	75	24	1	0	93	5
80 år eller derover	92	8	0	0	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	74	24	1	1	219	7
Pårørende	77	23	0	0	21	3
Modersmål						
Dansk	75	24	1	0	237	10
Ikke dansk	80	10	0	10	11	0
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	79	21	0	0	42	1
F-AMB	75	25	0	1	110	4
F-Smerte	76	24	0	0	17	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	22	2	0	86	2

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	45	43	8	4	261	5
Køn						
Mand	46	43	7	3	122	3
Kvinde	44	42	9	5	139	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	65	35	0	5	0
20-39 år	53	43	0	4	44	1
40-59 år	56	36	8	1	100	2
60-79 år	38	48	8	5	98	1
80 år eller derover	10	38	33	19	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	45	44	7	3	223	4
Pårørende	40	30	18	13	23	1
Modersmål						
Dansk	45	41	9	4	243	5
Ikke dansk	57	43	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	65	30	5	0	43	0
F-AMB	40	48	9	3	114	3
F-Smerte	26	53	5	16	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	36	11	7	85	1

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	57	34	4	4	245	21
Køn						
Mand	59	32	6	3	113	13
Kvinde	56	36	3	5	132	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	54	37	7	2	45	1
40-59 år	66	27	4	3	96	5
60-79 år	52	40	3	6	87	12
80 år eller derover	49	38	7	7	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	56	36	4	4	213	14
Pårørende	68	21	0	11	19	5
Modersmål						
Dansk	56	36	5	3	227	21
Ikke dansk	74	16	0	10	11	0
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	69	19	7	5	42	1
F-AMB	56	39	4	2	106	11
F-Smerte	37	47	0	16	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	33	4	5	78	8

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	55	39	5	1	204	54
Køn						
Mand	58	37	4	1	99	24
Kvinde	52	41	6	1	105	30
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	50	41	9	0	38	8
40-59 år	61	34	5	0	79	19
60-79 år	53	40	5	2	70	24
80 år eller derover	42	48	0	10	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	39	5	1	179	42
Pårørende	67	20	13	0	15	9
Modersmål						
Dansk	54	39	6	1	195	46
Ikke dansk	62	38	0	0	5	6
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	68	22	8	3	37	6
F-AMB	53	42	4	1	76	33
F-Smerte	50	50	0	0	16	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	43	7	0	75	11

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	260
Køn			
Mand	93	7	124
Kvinde	91	9	136
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	5
20-39 år	88	12	45
40-59 år	95	5	101
60-79 år	90	10	96
80 år eller derover	100	0	13
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	223
Pårørende	81	19	23
Modersmål			
Dansk	92	8	244
Ikke dansk	90	10	11
Afsnitsnavn			
F-Sklerose	91	9	43
F-AMB	91	9	114
F-Smerte	100	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	84

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	38	33	14	16	3
Køn						
Mand	12	88	0	0	6	3
Kvinde	16	9	52	22	10	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	13	43	43	0	5	0
40-59 år	15	21	41	24	5	0
60-79 år	16	48	18	18	6	3
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	36	26	19	12	2
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	16	38	37	8	14	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	-	-	-	-	4	0
F-AMB	0	44	33	22	9	1
F-Smerte	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2

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	68	20	7	5	250	11
Køn						
Mand	71	19	9	2	118	6
Kvinde	65	21	6	8	132	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	56	22	14	8	41	2
40-59 år	74	18	2	6	98	3
60-79 år	64	21	11	4	93	5
80 år eller derover	87	13	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	19	7	5	214	8
Pårørende	56	28	11	5	22	2
Modersmål						
Dansk	68	20	7	5	233	10
Ikke dansk	78	22	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	59	18	10	13	39	3
F-AMB	70	19	6	5	109	5
F-Smerte	100	0	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	26	8	2	84	3

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	27	62	9	2	159	65
Køn						
Mand	32	55	11	2	70	35
Kvinde	23	68	8	2	89	30
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	19	68	12	0	27	12
40-59 år	27	62	9	2	59	22
60-79 år	35	55	9	1	60	26
80 år eller derover	0	91	9	0	10	4
Skema udfyldt af						
Patienten	27	62	9	2	137	52
Pårørende	11	77	11	0	11	11
Modersmål						
Dansk	27	62	8	2	149	61
Ikke dansk	12	69	19	0	6	2
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	24	60	12	4	25	10
F-AMB	30	59	10	2	61	33
F-Smerte	9	73	9	9	11	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	66	6	0	62	17

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	39	7	4	264
Køn					
Mand	59	32	3	5	126
Kvinde	43	45	10	2	138
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	33	60	5	3	46
40-59 år	55	36	6	2	101
60-79 år	57	28	8	6	97
80 år eller derover	36	59	5	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	50	40	6	4	225
Pårørende	50	29	15	6	24
Modersmål					
Dansk	50	40	7	4	246
Ikke dansk	63	37	0	0	11
Afsnitsnavn					
F-Sklerose	51	42	7	0	43
F-AMB	51	37	6	6	115
F-Smerte	37	53	5	5	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	38	8	1	87

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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	57	43	199	61
Køn				
Mand	59	41	89	32
Kvinde	55	45	110	29
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	1
20-39 år	59	41	34	12
40-59 år	68	32	72	28
60-79 år	49	51	77	18
80 år eller derover	48	52	12	2
Skema udfyldt af				
Patienten	58	42	164	57
Pårørende	40	60	21	3
Modersmål				
Dansk	55	45	189	54
Ikke dansk	100	0	7	4
Afsnitsnavn				
F-Sklerose	75	25	32	11
F-AMB	50	50	86	27
F-Smerte	60	40	15	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	66	19

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	28	69	3	0	109	3
Køn						
Mand	25	75	0	0	49	2
Kvinde	31	63	6	0	60	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	18	70	11	0	19	1
40-59 år	38	60	2	0	47	0
60-79 år	20	80	0	0	36	2
80 år eller derover	15	85	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	69	4	0	93	3
Pårørende	41	59	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	28	68	3	0	100	3
Ikke dansk	32	68	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	26	65	9	0	23	1
F-AMB	32	66	2	0	41	2
F-Smerte	25	75	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	76	0	0	37	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	34	62	3	1	264
Køn					
Mand	35	60	4	1	124
Kvinde	33	65	2	1	140
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	0	5
20-39 år	36	64	0	0	45
40-59 år	36	61	3	0	100
60-79 år	35	58	4	2	98
80 år eller derover	14	80	5	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	35	62	3	1	225
Pårørende	29	61	7	3	24
Modersmål					
Dansk	35	62	3	1	246
Ikke dansk	33	67	0	0	11
Afsnitsnavn					
F-Sklerose	42	53	5	0	43
F-AMB	34	64	1	1	114
F-Smerte	21	68	11	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	64	5	1	88

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	36	58	4	2	263
Køn					
Mand	37	58	4	1	125
Kvinde	34	59	4	3	138
Aldersgruppe					
Under 20 år	65	35	0	0	5
20-39 år	36	60	2	2	45
40-59 år	38	56	5	1	98
60-79 år	34	59	5	2	100
80 år eller derover	21	74	0	6	15
Skema udfyldt af					
Patienten	36	57	4	2	225
Pårørende	27	63	6	3	23
Modersmål					
Dansk	36	58	4	2	246
Ikke dansk	39	50	0	11	10
Afsnitsnavn					
F-Sklerose	48	48	2	2	42
F-AMB	32	63	3	2	117
F-Smerte	28	56	11	6	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	55	8	1	86

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	26	71	3	0	45	11	200
Køn							
Mand	32	68	0	0	23	6	94
Kvinde	19	75	6	0	22	5	106
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	4
20-39 år	35	65	0	0	12	0	34
40-59 år	22	78	0	0	13	3	83
60-79 år	32	68	0	0	11	7	72
80 år eller derover	11	71	18	0	8	1	7
Skema udfyldt af							
Patienten	28	72	0	0	34	8	177
Pårørende	29	56	15	0	8	3	13
Modersmål							
Dansk	26	71	3	0	41	11	187
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	7
Afsnitsnavn							
F-Sklerose	20	80	0	0	5	2	36
F-AMB	32	64	5	0	22	4	84
F-Smerte	-	-	-	-	2	1	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	81	0	0	16	4	64

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	16	67	14	3	118	147
Køn						
Mand	24	59	13	4	53	71
Kvinde	9	74	15	2	65	76
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	4
20-39 år	14	56	30	0	20	26
40-59 år	23	64	11	2	43	58
60-79 år	8	78	11	3	46	52
80 år eller derover	22	61	0	18	8	7
Skema udfyldt af						
Patienten	17	66	16	1	100	127
Pårørende	17	55	0	28	7	17
Modersmål						
Dansk	16	67	14	3	108	140
Ikke dansk	15	71	15	0	8	3
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	18	59	24	0	17	25
F-AMB	15	70	13	2	53	63
F-Smerte	11	67	11	11	9	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	67	10	5	39	48

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	56	19	18	8	206	61
Køn						
Mand	47	24	21	9	98	29
Kvinde	64	13	16	6	108	32
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	45	25	20	10	34	11
40-59 år	56	19	23	3	82	20
60-79 år	61	15	13	10	74	25
80 år eller derover	51	23	19	6	13	3
Skema udfyldt af						
Patienten	57	17	19	7	180	48
Pårørende	62	20	0	18	13	11
Modersmål						
Dansk	55	20	17	7	190	59
Ikke dansk	47	0	33	20	11	0
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	52	12	36	0	33	9
F-AMB	59	19	12	10	86	31
F-Smerte	54	8	31	8	13	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	24	18	7	74	14

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	35	2	3	236	30
Køn						
Mand	59	32	3	5	109	17
Kvinde	61	37	1	2	127	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	59	38	0	2	40	6
40-59 år	59	40	1	0	92	10
60-79 år	63	29	4	4	87	10
80 år eller derover	60	30	0	11	13	3
Skema udfyldt af						
Patienten	60	35	2	3	205	23
Pårørende	61	25	6	8	17	7
Modersmål						
Dansk	59	36	2	3	221	28
Ikke dansk	89	11	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
F-Sklerose	47	47	3	3	38	4
F-AMB	61	34	1	4	105	11
F-Smerte	44	50	0	6	18	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	24	4	1	75	13

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		13
Kommunikation og information		10
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		13
Pleje		6
Relationer til personale		14
Ventetid		9

Neurologisk Afd. F

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - F-Sklerose	Modtagelsen
1	Personalet er altid glade, smilende og forstående.	God
4	Jeg ville synes, at det var fint, at man i indkaldelsen får besked om, at der skal tages blodprøver. Ligesådan hvis der er lang ventetid på lægen, at man, når man kommer, får at vide, at ventetiden er længere end en halv time.	God
6	Er kendt i ambulatoriet gennem [mange] år.	Virkelig god
7	[] Når jeg har mødt op for at tale med læge, har jeg oplevet ventetid på over en time.	God
12	Vi bliver altid modtaget fantastisk.	Virkelig god
17	Rutinebesøg.	God
ID	Kommentarer - F-AMB	Modtagelsen
7	Jeg er kommet der jævnligt på grund af rysten, som jeg blev opereret for [for mange år siden] og ryster ikke i dag. Så jeg kender meget til bygning 10, 5. sal. De har altid været meget flinke og en lille spøg varmer. Jeg er glad for at komme der. De er dygtige.	Virkelig god
11	Venlig og imødekommende (smilende).	Virkelig god
15	Jeg hilste lige på dem og fik at vide, at jeg skulle gå længere ned af gangen.	God
17	Det var uklart, hvor på gangen jeg skulle henvende mig og vise sundhedskortet, og hvor jeg skulle vente på gangen. [Der var] lang ventetid inden lægen og fra lægen til sygeplejersken og til etagen ovenover, hvor jeg skulle have foretaget EKG, eller hvad det hedder det med elektroder. Hver eneste gang jeg kommer, tror de, jeg skal have taget blodprøver. Det er irriterende. Der har været situationer, hvor jeg har været lige ved at få taget blodprøve, altså hvor det ikke var det, jeg kom for.	Dårlig
22	Venteværelset var på den travle hospitalsgang.	God
23	Ventetiden var for lang.	God
25	Den var meget almindelig.	God
26	Venteværelse og gangareal er for snævert til kørestole.	God
31	Godt, at der bliver fortalt, hvor man skal vente, og ud for hvilken stue. Jeg sætter altid god tid af til ventetiden, så jeg ikke bliver irriteret over at skulle vente over en time.	God
32	Der var meget lidt ventetid, og personalet virkede, som om de havde overblik og var imødekommende.	Virkelig god
36	Hende der tog sig af min sag var sød, glad og meget hjælpsom :-)	Virkelig god
37	Dette skema burde være udleveret ved ankomsten til ambulatoriet og ikke [flere måneder] senere.	God
43	Den var helt enkel og ukompliceret. God.	God
48	Da vi er kommet et stykke væk fra, og vores søn er [] handicappet, ville det være fint at blive orienteret om cirka ventetid. Så vi ikke lige har lovet drikke fundet frem, for så ikke at kunne udføre det, og bruger unødigt tid på at pakke sammen. I kan påregne [et cirka antal] minutter i ventetid. Det letter disponering fra os.	God

✎ 50	Jeg har altid oplevet, at jeg er blevet taget godt imod og har ikke oplevet, at der har været nogen problemer. En dejlig modtagelse.	Virkelig god
✎ 51	Var indkaldt til én bestemt læge NN. Ventede ca. ti minutter og havde derefter en fyldestgørende samtale. Havde ledsager med. Føler ikke, jeg kan bidrage med yderligere ved at udfylde skemaet!	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
✎ 3	Rar sekretær.	God
✎ 6	Jeg husker meget lidt [], men de familiemedlemmer, som ledsagede mig, syntes, at alle var meget venlige og betryggende.	Uoplyst
✎ 9	Søde og venlige, yderst kompetente.	Virkelig god
✎ 10	Jeg kom til aftalt tid [om formiddagen], og der var straks en sygeplejerske til at tage imod mig.	Virkelig god
✎ 12	Venteværelset i dagklinikken var bedre første gang, stort ventenum.	Virkelig god
✎ 15	Jeg gik til min læge, da jeg var bekymret over, om jeg havde haft en lille blodprop i hjernen. Han ringede til Neurologisk Dagklinik, og jeg kunne komme med det samme. Jeg fik en venlig, rolig og nærværende velkomst. De skulle lige finde min lægehenvendelse.	Virkelig god
✎ 18	Ingen ventetid og en meget professionel modtagelse.	Virkelig god
✎ 19	Føler mig genkendt og velkommen.	God
✎ 20	Ok modtagelse. Oftest god med smil/imødekomende adfærd fra personalets side :-). Nogle med en god portion humor :-). Dejligt at der kan nydes kaffe/te og vand.	God
✎ 22	Der var ingen.	Uoplyst
✎ 24	Skulle møde [på en afdeling] i Aarhus. Derefter over på hospitalet til en scanning. Ok.	God
✎ 27	Altid søde og venlige.	God
✎ 29	Alt ok. Kom til inden for fem til ti minutter.	Virkelig god

Neurologisk Afd. F

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - F-Sklerose	Fejlhåndtering
3	Personalet i laboratoriet vidste ikke, hvem der skulle sende de forskellige prøver fx. til Serum-instituttet. Efter blodprøvetagning blev jeg bedt om at gå ned på etagen under laboratoriet med nogle af prøverne til den sygeplejerske, som deltog ved lumbalpunkturen. Da jeg var på vej hjem derfra, blev jeg indhentet ude på gangen og blev bedt om at gå tilbage til laboratoriet, da man havde glemt at tage en vigtig blodprøve.	Dårligt
8	Min journal var væk, og ikke læst.	Godt
16	Blodprøven blev ikke nærstuderet før undersøgelsen blev afsluttet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - F-AMB	Fejlhåndtering
4	Havde ringet inden for at høre, om der var ventetid og aftalte, jeg skulle komme en halv time senere. Alligevel var der ventetid på næsten en time.	Dårligt
14	Oplevede at en fra personalet ikke var klar over, at jeg havde en tid. Herudover har jeg igen-nem mit forløb flere gange oplevet forglemmelser. []Herudover har jeg oplevet at få udskrevet forkert styrke af medicin (det viste sig at være en fejl, da det kun var snakket om og ikke af-talt), og det havde fatale konsekvenser for mit psykiske velbefindende (tilbagefald i de-pressi-onen).	Dårligt
17	Der blev lagt op til, at det var en blodprøve, men det, jeg skulle, var at få foretaget EKG, eller hvad det hedder det med elektroder, og ikke blodprøve.	Godt
19	Talte kun med lægen.	Uoplyst
20	Fik Botox, så jeg var lammet og lignede en der havde haft en hjerneblødning. [Fik injektion i efteråret]. Hænger stadigvæk i ansigtet. Ringede til lægen, men fik bare at vide, at det vil vare 14 dage. Er stadigvæk patient derude.	Virkelig dårligt
25	Jeg synes, selve lægesamtalen var en smule hurtigere, end jeg er vant til. Det virkede lidt "ud-ind-næste levende billede".	Uoplyst
27	Jeg var til scanning [], som læge ikke ville være med til i første omgang, og svaret var: let gigt-forandring etc. Det vil sige, at der ingen problemer var. En second opinion viste, at det var [alvorligt].	Virkelig dårligt
28	Tingene gik ikke igennem, når hjertediagrammet var sluttet til.	Godt
29	Jeg blev for et par år siden antaget for at være en anden patient og gjorde selv opmærksom på det. Der var også en anden episode, hvor lægen ikke kunne få Pc'en i gang, og jeg måtte briefe ham om, hvilken medicin jeg fik!	Godt
33	Jeg blev sendt ned til scanning, men der var forvirring vedrørende, hvad skulle scannes, så blev sendt tilbage. Blev 15 minutter derefter hentet igen og sendt til scanning.	Dårligt
35	Jeg skulle til andet sygehus og scannes, det gik ikke, hullet var for lille. Jeg fik at vide, at jeg skulle [til en af to nye sygehuse]. Derefter gik det godt, jeg kører ikke mere. Jeg ringer til sekre-tæren, som har ført sagen og ville nu sørge for videre.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Jeg forventede en fysisk undersøgelse. Vi havde jo ikke været til undersøgelse af hjertet. Den var vi så til noget tid efter.	Uoplyst
48	Fik udleveret en anden persons papirer. Opdagede det selv og gik tilbage og fik ombyttet. En sød behandling, og som vi jo ved, kan alt ske på en travl dag.	Godt
50	Har ikke rigtig oplevet nogen fejl.	Uoplyst

ID	Kommentarer - F-Smerte	Fejlhåndtering
✎ 5	Lægen indledte med at stille en masse spørgsmål. Spørgsmål, som jeg allerede havde besvaret i spørgeskemaet. På trods af at det blev påpeget mange gange under samtalen, fortsatte hun at udsørge og skrive ned. Burde i stedet have læst skemaet igennem. Det spørgeskema, som jeg omhyggeligt og samvittighedsfuldt havde gjort meget ud af at udfylde.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
✎ 1	[Der opstod en operationsfejl], uden at informere (de mente ikke de havde lavet [fejl]). Men måtte efterfølgende opereres.	Godt
✎ 11	Lægen konstaterede, at jeg var blevet behandlet med to typer medicin fra samme "familie", hvilket ikke var hensigtsmæssigt. "Fejlen" skete således ikke i forbindelse med besøget, men blev opdaget under besøget.	Virkelig godt
✎ 16	1) Jeg blev sendt hjem med begyndende lammelse i [den ene] arm efter en CT-scanning. Der var bestilt MR-scanning. Egen læge bestilte ny scanning (MR) som viste propper. 2) En uge efter sidste indlæggelse: fejlmedicinering med behandling for blodpropper i hjernen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 20	Kun et par småting. 1. For længe om at tage en lumbalpunktur (rygmarvsprøve) på grund af fumlen/besvær med at ramme ok med hensyn til at få væske med ud i et forsøg! [] 2. Koordinering indbyrdes (undersøgelse, blodprøve og behandling af fysioterapi), når man skal flere ting.	Uoplyst
✎ 21	Jeg fik at vide, at jeg skulle prøve noget medicin, som jeg havde prøvet før. Læge NN opdagede det dog hurtigt, der gik ikke ret meget tid til spilde, og der var ingen fare for sikkerheden.	Virkelig godt
✎ 34	Jeg havde en opfattelse af og forventning om, at årsagen til indkaldelse var assistance til at leve med talebesvær og kroniske smerter. I ambulatoriet var opfattelsen, at jeg skulle trappes ud af et vist medicinforbrug. Besøget levede derfor overhovedet ikke op til mine forventninger.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 35	Efter operation har de glemt at sætte stikket på computer, og pga. det har jeg ligget med det to dage i stedet for en dag.	Uoplyst

Neurologisk Afd. F

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - F-Sklerose	Samlet indtryk
3	Flere fejl beskrevet i min journal. Ved en fejl dikteret forhøjet IgG-indeks, som var normalt. Var til samtale [i sommeren], hvor det blev aftalt, der skulle foretages fornyet [prøvetagning], da man havde glemt [noget]. Loggede selv ind [] på Sundhed.dk i [efteråret] og erfarede nu, at der [ikke] var [blevet glemt noget] []. Kontaktede selv afdelingen angående dette.	Dårligt
4	Jeg mener, at hvis man har en patient, som har to sygdomme [], og man ikke ved, hvordan den ene påvirker den anden, så bør man med jævne mellemrum konferere med den anden afdeling for input og læring. Jeg har en følelse af, at hvis der er noget i min sygdom, som man ikke kan svare på, så får jeg på begge afdelinger det svar, at det må du lige tale med den anden afdeling om. Måske er det bedre, at lægerne taler sammen og så giver patienten besked? Det andet er meget, meget svært at være patient i og meget usikkert.	Godt
5	Jeg er blevet udredt for sklerose i skleroseklinikken Aarhus Sygehus Nørrebrogade. Jeg kender til sygdommen og dens lunefulde forløb, og jeg syntes, det var hårdt at skulle sidde i venteværelse/på gangen med mennesker, som i realiteten kunne illustrere min fremtid. Man sidder side om side med mennesker i kørestol, mennesker der får behandling og mennesker, som ikke ser ud til at fejle noget. På dagen, hvor jeg skulle have svar på prøverne, siger en sygeplejerske eller lignende, at jeg "godt nok ligner en, der er til eksamen eller noget". Det blev sagt på sådan en nedværdigende måde, som om at jeg ikke kunne tillade mig at se nervøs og trist ud, selvom jeg sad i skleroseklinikken venteværelse/gang.	Godt
7	Generelt synes jeg, at det forløber meget professionelt, når jeg møder op til [behandling]. Ingen ventetid, og kompetent og imødekommende personale. Men selvom jeg får behandling i en time og skal være til observation i en time, ender jeg som regel alligevel med at vente på en lægesamtale i yderligere en halv til en hel time. Jeg har svært ved at forstå, hvorfor lægesamtalen ikke kan ligge inden for de to timer, hvor jeg alligevel befinder mig på afdelingen. Jeg har også et job at passe, som bidrager til samfundet. Ligeledes var ventetiden ekstrem lang, over en time, når jeg førhen skulle til lægesamtaler.	Godt
8	Lang ventetid og manglende forberedelse fra hospitalets side. Behandlingen/mødet var planlagt i [flere] måneder.	Dårligt
13	Aftalt tid ved lægesamtaler kunne ønskes, så det klares inden for behandlingstiden. Cirka to timer.	Virkelig godt
15	De får det til at glide, så man ikke skal vente i længere tid andre steder.	Godt
20	Oplevede, at jeg fik flere forskellige oplysninger om, hvordan jeg skulle forholde mig efter lumbalpunktur, hvilket evt. har været medvirkende til, at mit forløb herefter ikke har været godt.	Godt
ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
13	Jeg var meget tilfreds. Dygtig læge, endelig:-)	Godt
15	Jeg havde faktisk kun kontakt med NN; en meget kompetent læge.	Godt
18	Første besøg i ambulatoriet var [i sommer]. Forstod ikke meget af, hvad lægen forklarede. Andet besøg [en måned senere]: Grundig gennemgang. Grundig og forståelig forklaring.	Godt
19	Information kun af lægen.	Godt
25	Inden overflytning fra anden afdeling til Aarhus afdeling kunne jeg ikke få akut tid trods stort [anfald], hvilket for mig virkede meget mærkeligt, især når det var akut. Måtte så tage til [et andet sygehus], selvom journalen var sendt til Jer.	Uoplyst
27	Ja, behandlingsforløbet var rigtig skuffende. Og hvis jeg ikke havde gjort en stor indsats og betalt rigtig mange penge, havde jeg været i kørestol i dag.	Dårligt

32	Det ansvarlige personale virker godt, fagligt funderede, og behandlingerne har altid været præget af stor faglighed, og forklaringerne og beskrivelserne af min lidelse og behandling har altid været på et sprog, jeg godt kunne forstå.	Virkelig godt
36	Har stadig problemer med nattesøvnen desværre :- (og fik af vide, at jeg skulle ringe noget tid efter. Men synes, at det har været meget svært at komme igennem til jer, og er ikke lykkedes endnu, inden for den tid man skal ringe. Og det gør det ikke bedre, at jeg kun kan ringe i min pause, men det er ikke jeres skyld :-)	Virkelig godt
40	IT-kommunikationen mellem sygehusene i regionen og afdelingerne er under al kritik. Eksempel: Det kan tage lægen op til fem minutter at få forbindelse på computeren for at bestille medicin. Kun papir mellem andet sygehus og Aarhus.	Virkelig godt
46	Jeg synes, der går nogen tid med en efterfølgende samtale som aftalt efter en diagnose pr. brev... Men jeg ved jo heller ikke, hvor lang tid sådan noget tager. Nu er det jo heller ikke noget livstruende, jeg fejler, så det går nok.	Godt
48	Oplever to gange, at batteriet til højdejustering af sengen til selve behandlingen ikke virker. Det giver unødigt ventetid og det giver os en opgave om at berolige og danne trykke rammer for selve behandlingen af vores dreng [].	Godt
50	Nej ikke rigtig.	Virkelig godt
ID Kommentarer - F-Smerte		Samlet indtryk
5	En givetvis dygtig læge, som blot [var svær at forstå]. [Det] gjorde kommunikationen besværlig og rummede tilmed muligheder for misforståelser.	Dårligt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
3	Første gang: Lægen var sur over ikke medtaget pårørende. Anden gang: Lægen generelt sur. Han sagde, at han havde det værre end mig. Det skulle nok hjælpe. Tredje gang: Lægen i meget bedre humør. Udskrevet.	Dårligt
5	Fantastisk og professionelt!	Virkelig godt
13	Jeg blev lidt bekymret over, at [medarbejderen, der foretog ultralydsscanningen, ikke virkede til at have særlig styr på det], men heldigvis overtog læge NN undersøgelsen til sidst. (Hun havde været til stede under hele undersøgelsen og kom med råd).	Godt
17	Fint, sammenhængende forløb.	Godt
18	Personalet kan have haft en særdeles heldig dag. Men hvis det er et normalt service/præstationsniveau, kan det ikke gøres bedre.	Virkelig godt
19	Nogen ventetid i forbindelse med blodprøvetagning (lidt længere end lovet) på laboratoriet.	Virkelig godt
20	[Et sådant indgreb] burde kunne tages mere smertefrit, evt. med bedøvelse. Specielt når patienten er angst for undersøgelsen, før den er gået i gang. [Medicinen havde] ingen effekt mod angst [].	Godt
21	Når jeg får udskrevet medicin på recept, står der ofte "Efter skriftlig anvisning" (eller noget i den stil) på pilleglaset, men jeg har kun fået mundtlig anvisning.	Godt
24	Måske lidt bedre forklaring om, hvad de mener om sygdommens fremskridning?	Godt
25	Synes, der mangler en scanning []. Hvor fremskridende min [diagnose] er. Hvilken indflydelse den har på mine []problemer. Har haft store bivirkninger af medicin, fx vægtøgning.	Godt
28	Jeg har været til samtale hos forskellige læger. Jeg forventer, at de sætter sig lidt ind i ens forløb ved at se journalen. En læge, som jeg skriver om her, havde ikke gjort det.	Godt
34	Jeg føler, at mit besøg i ambulatoriet var formålsløst og spild af tid.	Virkelig dårligt
35	Lægen har opdaget, det var ikke fejl. De havde glemt det.	Godt

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










ID	Kommentarer - F-Sklerose	Samlet indtryk
1	Intet at klage over.	Godt
3	Flere fejl igennem forløbet. Har dog fået en god behandling på Scleroseklinikken. Personalet der er meget imødekommende og tager sig af tingene.	Dårligt
4	Ja, man får MANGE informationer, når man møder på ambulatoriet, især som nydiagnosticeret, og sammenholdt med det, at man nu skal forholde sig til at man har en kronisk sygdom, så skal man samtidig forstå, bearbejde og spørge ind til de informationer man får - det er meget meget svært, og jeg tænker, at det måske er bedre at give nogle få informationer de første gange, og så bygge på efterhånden. Og, at det ikke er patienten, der skal sørge for at der bliver bygget på, men lægen på sygehuset idet de har journalen at skrive i, hvilke informationer der er givet og med hvilket formål.	Godt
5	Jeg var i kontakt med Neurologisk Ambulatorium i form af Skleroseklinikken. Selvsagt var det et hårdt forløb at blive udredt for en så skelsættende sygdom. Jeg kender en del med sygdommen, inklusiv familiemedlemmer, og ved derfor udmærket, hvordan sygdommen kan udvikle sig. Derfor tror jeg sådan set ikke, at lægen eller sygeplejersken kunne have sagt eller gjort noget, der kunne have gjort mig mindre utryg. Frygten for at have denne sygdom overskyggede ALT!	Godt
15	Det, de siger, er ikke altid nemt at huske. Ville være dejligt at få noget på skrift. Bare små detaljer.	Godt
16	Information efter undersøgelsen var afgørende for, om medicinen skulle bruges eller ej.	Virkelig godt
ID Kommentarer - F-AMB		Samlet indtryk
1	Blev mundtligt informeret, hvilket jeg har opfattet som meget positivt og personligt.	Godt
5	Det skriftlige materiale er i alle sammenhænge forældet: - Informationer er ikke opdateret. - Datoer er ikke opdateret. - Gamle og irrelevante spørgeskemaer.	Virkelig godt
6	Der er for lang afstand mellem virkelig god og god.	Godt
15	Jeg kunne måske godt have ønsket mig en samtale. Fik skriftlig [meddelelse].	Godt
25	Synes ikke den var tilstrækkelig og fik ej heller konstateret anfaldets "størrelse". Måtte selv forklare, at det altså var et anfald. Jeg har efterhånden haft mange, så ved, når det er. Lægen troede måske bare, jeg var besvimet?	Uoplyst
32	Informationer om min lidelse og supplerende materiale om/til behandlingen har været fremragende.	Virkelig godt
38	Når man ikke er ekspert på et område, er det vel svært at tage stilling til eventuelle problemstillinger. Der er kun tilbage at stole på personalet. Og det gør jeg så også!	Godt
40	Min kontakt med min læge NN (min eneste kontaktperson) har været udmærket.	Virkelig godt
43	Jeg kunne ønske mig, det var muligt at kommunikere via mail med lægen, når man er kroniker og har tvivlsspørgsmål.	Godt
47	Det ville være rart med lidt hurtigere tilbagemelding.	Godt

✎ 48	Vi skal videregive information til den behandlende fysioterapeut, og det kan derfor være vigtigt for god skriftlig information fra fagperson til fagperson. [].	Godt
✎ 50	Nej, ikke rigtig. Fik den information, som jeg havde brug for.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - F-Smerte	Samlet indtryk
✎ 4	Alt gik flydende.	Virkelig godt
✎ 5	Fik ikke nogen skriftlig information. Kun mundtlig besked om, at der ikke var noget at gøre.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 5	Da det var akut, var der ingen information før besøget eller undervejs.	Virkelig godt
✎ 8	- Overfladisk information. - Ingen vidste, hvornår der skete noget. - Fik lagt klar til drop, som slet ikke skulle bruges :-)	Dårligt
✎ 14	Jeg var der en gang på afbud og fik kun at vide, at jeg evt. skulle undersøges i hjernen, men blev undersøgt flere steder på kroppen. Det ville jeg gerne have vidst. Ellers var alting supert!	Virkelig godt
✎ 16	Ved udskrivelse/overflytning til andet sygehus fik jeg udleveret en lukket kuvert, som jeg var i tvivl om var til mig. Den blev beslaglagt ved ankomst til det andet sygehus. Den indeholdt en beskrivelse af forløb, behandling og videre plan. Jeg har ikke senere måttet se den! Selvom jeg tror, det var til mig, da jeg havde bedt om oplysninger. Bl.a. om samspillet med hjertet.	Dårligt
✎ 20	1. OK med hensyn til før møde i ambulatoriet. 2. Epikriser er ok/fint beskrevet, dog med små misforståelser (de ting man har fortalt om/givet udtryk for). []	Godt
✎ 30	Fik besked gangen efter til næste besøg. Mange prøver til sidst i forløbet.	Godt
✎ 34	"Virkelig dårlig" er min vurdering, fordi jeg mødte forgæves op på ambulatoriet.	Virkelig dårligt

Neurologisk Afd. F

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

ID	Kommentarer - F-Sklerose	Samlet indtryk
3	God kommunikation med personalet på [afdelingen]. Er blevet behandlet godt der, af både læge og sekretær.	Dårligt
4	Jeg synes, at det er svært, at man selv skal opsøge informationerne om både livsstil og kost i forhold til min sygdom. Havde jeg ikke selv været aktiv i viden om dette, så havde jeg IKKE haft informationen. Det burde være et MUST, at der bliver givet den slags information både mundtligt og i en folder.	Godt
5	Efter min mening kunne det være en fordel, hvis man lukkede dørene, [når der var] samtaler mv. Jeg synes, det er ubehageligt, at man som ventende kan høre, hvad der bliver talt om i rummene overfor. Både for patienten og mig som ventende.	Godt
7	Punkt 31 er dog ikke noget, jeg har drøftet med læge eller sygeplejerske, da der ikke er nogen, som har taget initiativ til det. Jeg har selv sat mig ret godt ind i stoffet via nettet, da jeg i sin tid fik stillet diagnosen. Men der sker hele tiden nyt, bl.a. inden for sclerose og motion.	Godt
19	Egen læge har ikke fået informationer om min situation/sygdom de sidste to år, hvilket er utilfredsstillende. Når man efterfølgende har en konsultation hos egen læge, og han så ikke ved, hvad der er foregået og hvilken behandling/medicin man får.	Godt
ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
7	Har kun ros til dem alle. Jeg kommer på Aarhus Universitetshospital på grund af rysten og har gjort det i [mange] år. Blev opereret [for mange] år siden og ryster ikke i dag. Jeg forstår også godt, hvis der sommetider er ventetid. Der skal jo også tænkes på, hvis der er noget akut. En samtale kan jo også vare længere tid end ventet.	Virkelig godt
9	Dårligt Venteværelse. Skal ikke være i en gang.	Godt
21	Det tog 14 dage at få rettet min mors medicinskema til, selvom jeg personligt viderebragte læge NNs oplysninger til den praktiserende læge.	Godt
38	Det man ved om en bestemt sygdom, behøver ikke at være alt der er om sygdommen, og der kan således være spørgsmål, der ikke (endnu) kan besvares.	Godt
40	Ikke færdigbehandlet.	Virkelig godt
41	Nej.	Godt
50	Har oplevet, at der er blevet glemt at blive bestilt en blodprøve, som jeg skulle have taget. Det er vigtigt, at der er styr på det, idet jeg er i praktik, og de skal have det at vide i god tid.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - F-Smerte	Samlet indtryk
3	Mangler en udredning, af hvad der er galt med mig. Jeg har været til mange undersøgelser, men uden at have fundet ud af hvad der er galt med mig.	Godt
5	Det var en stor skuffelse, at der ikke kunne gøres noget ved mine smerter! Især i betragtning af hvor anerkendt Smerteklinikken er, og ikke mindst dens leders mange udmærkelser. Kom ikke for at få en oplevelse, men for at blive kureret. Oplevelser er noget, jeg har fået sydpå på ferier.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Jeg har altid mødt smilende og venligt personale:)	Virkelig godt
3	Var holdt med alkoholen inden første besøg, og ikke rørt noget siden. Har måske haft en indflydelse.	Dårligt

	4	Det var en engangs(akut)forestilling, og modtagelse og behandling forekom mig yderst tilfredsstillende.	Godt
	8	Fik konstateret forhøjet kolesterol, men fik intet vejledende kostprogram.	Dårligt
	11	Jeg synes, der er meget langt mellem kontrolbesøgene. Jeg er klar over, at jeg kan kontakte sygeplejersken ved behov, og det fungerer fint, men derfor er det alligevel betryggende at få en lidt mere dyb samtale med en læge.	Godt
	16	Efter første besøg i ambulatoriet betragtede jeg mig som raskmeldt, men tumlede rundt derhjemme. Egen læge reagerede stærkt, da hun fik kendskab til forløbet og bestilte en ny MR-scanning.	Dårligt
	20	Nej! Så kontakter jeg dem per telefon, hvis i forløbet relevant henvendelse. Har da oftest fået god, hurtig vejledning i telefon.	Godt
	21	Jeg fik at vide, at hvis de næste typer medicin ikke hjalp, ville man kigge på livsstil, særligt søvnmønstre, dog uden at få nærmere information om dette. Det ville have været fint at prøve medicin og ikke-medicinske behandlinger samtidigt.	Godt
	23	Meget tilfreds. Rigtig god kontaktperson.	Virkelig godt
	32	Jeg synes ikke, der har været meget omtale af livsstil i forhold til sygdom. I min situation (uddannelsesmæssigt) har det heller ikke været nødvendigt.	Virkelig godt
	34	Det kunne se ud som om, den praktiserende læges henvendelse er totalt misfortolket. Inden endelig dato blev indgået havde min hustru været i kontakt med ambulatoriet for at få svar på nogle spørgsmål, og allerede der havde jeg givet udtryk for min skepsis om, hvorvidt jeg kunne hjælpes. Jeg blev dog af ambulatoriet overbevist om, at en psykolog kunne give mig visse redskaber til at tackle mine udfordringer/besværigheder. At psykologen så havde fået til opgave at hjælpe mig med nedtrapningen af noget medicin er noget helt andet.	Virkelig dårligt

Neurologisk Afd. F

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

ID	Kommentarer - F-Sklerose	Samlet indtryk
1	Som sklerosepatient har man brug for medicin, som man selv afhenter på afdelingen. Jeg har for nogen tid siden fået udleveret forkert medicin. Udleveringen foregår ved, at en ansat spørger, hvilken farve kartonen har. Det er absolut ikke måden at udlevere det på, og jeg blev meget syg af det. Det bør vel foregå ved, at man bliver adspurgt om sit cpr-nummer, så de derved kan finde frem til den rigtige medicin, og ikke efter hvilken farve, man tror kartonen er. [Kvalitet i behandling]	Godt
2	Dejligt, at man kender det meste personale, selvom ikke alle er med til at behandle mig. Føler, at jeg og min familie er meget velkomne. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	For mange fejl. Personalet skal have mere check på, hvem der skal sende prøverne til de forskellige steder efter lumbalpunktur. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
4	Jeg syntes, at der mangler en inkludering af patienten i forløbet. F.eks. er det for mig ikke muligt at planlægge mere end et besøg af gangen i ambulatoriet, fordi jeg ved, at jeg skal af sted ca. hver fjerde uge. Det gør det svært at langtidsplanlægge eller f.eks. i den fjerde uge at sige ja til et møde, for man ved jo reelt ikke om man bliver indkaldt til den dag!	Godt
5	Alt i alt er jeg godt tilfreds med mit udredningsforløb i Skleroseklinikken. Men jeg kunne godt have været foruden de par oplevelser, jeg har skrevet om. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	Er meget ked af, at vi, som ikke får behandling, ikke bliver indkaldt en gang om året mere. [Af hensyn til] dem, som får behandling, og fordi der er kommet så mange nye behandlinger, er afdelingen blevet nødt til at prioritere på grund af tidsmangel. Det gør desværre, at man bliver meget mere utryk. Det er desværre det sted, jeg bliver informeret om min sygdom. Det er ikke afdelingens skyld. [Kommunikation og information]	Godt
10	Information om eventuel ventetid ved ankomst. Stor imødekommenhed fra plejepersonale ved telefonisk kontakt også. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
11	Ventetid 1½ time. Uacceptabelt efter en times kørsel frem og tilbage, uden mulighed for hvil for handicappede. Behandlingen var ok, men lægen var tydeligvis stresset. [Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
14	Personalet/sygeplejersker har altid godt humør og joker og griner :-) [Relationer til personale]	Godt
15	Lidt kiks/frugt på bordet sammen med det, kaffe, te og saftvand, der står på bordet. Det kan jo være, at man er der flere timer. Tak. [Fysiske rammer]	Godt
18	Forbedring vedrørende smertelindring. [Kvalitet i behandling]	Godt
ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
2	Det, der bliver brugt mest tid på, er at finde en parkeringsplads. Hvis man kommer alene, tager det MEGET lang tid. [Fysiske rammer]	Godt
3	Kaotiske parkeringsforhold. [Fysiske rammer]	Godt

✎ 8	Bedre rengøring. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 9	Bedre venteværelse. Mere børnevenlig og til UNGE mennesker. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 10	[Patienten er svært hjerneskadet, og vi som pårørende] oplever ikke nogen opmærksomhed til [patienten]. Et meget upersonligt og fortravlet personale. Ingen kontakt, den må vi selv tage. Lang ventetid uden kontakt, der fortæller om grunden. [Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Uoplyst
✎ 12	Personalet virkede utroligt roligt. Det smitter af på patienten.	Godt
✎ 15	Hilste pænt på patienter og hinanden. Det virkede som om, at der var en rigtig god ånd på den arbejdsplads. Kan godt forstå, at de er kåret til en af de bedste afdelinger. [Relationer til personale]	Godt
✎ 16	Jeg ventede i venteværelset, mens en læge sad i et kontor med åben dør og læste nogle papirer. Det tog ca. en halv time. Derefter talte han med nogle personer på gangen. Ingen sagde på noget tidspunkt noget til mig, før jeg blev kaldt ind efter 45 minutter. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 17	Jeg havde flere spørgsmål, som ikke blev besvaret. Manglede svar fra en undersøgelse. Var i tvivl om, hvor præcis på gangen jeg skulle vente. [Kommunikation og information]	Dårligt
✎ 18	MINDRE VENTETID. [Ventetid]	Godt
✎ 24	Alt var rigtig godt.	Godt
✎ 30	Bedre lokaler.	Godt
✎ 31	Lægen inddrager mig meget i, hvad der skal ske, og giver mig mulighed for at være med til at bestemme. Han lytter meget efter, hvad jeg føler, og prøver at gøre det bedst mulige for mig. [Relationer til personale]	Godt
✎ 32	Bla. er det superfint, at der er adgang til kaffe, te, saft og juice, man kan nyde i ventetiden. Ventetiden har desuden altid været acceptabel. [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig godt
✎ 34	Angående kontaktpersoner, var jeg ikke i forbindelse med nogen, fra jeg blev registreret i receptionen, og til jeg blev kaldt ind til lægen. Ellers har jeg været godt tilfreds. [Kontaktperson]	Uoplyst
✎ 36	Jeg har ikke noget negativt at skrive :-). Alle tog godt imod mig, og jeg fik svar på alle mine spørgsmål :-). Det hele kørte på skinner, som jeg plejer at sige :-). Så fortsæt jeres gode arbejde :-). [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 37	Læge NN er altid venlig og åben over for at hjælpe med en løsning på mit [bredspektrede] sygdomsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 38	Alting kan altid blive bedre. Det er øjnene, der ser. Forskning er en god ting.	Godt
✎ 39	Der mangler gelænder i trappeadskillelsen i bygning 10. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 41	Det er et dygtigt personale. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 43	Venteværelset er en gang, men der er ikke behov for mere. Det er bare ikke et venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 44	Jeg synes, at de personer, som var omkring mig, var gode til at handle hurtigt.	Virkelig godt

✎ 45	Man kan virkelig mærke, at man er til hospitalsbesøg, når man venter. Måske en god idé kunne være at gøre det mere "venligt", så man ikke føler sig så syg. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 47	Være hurtigere med tilbagemelding. [Ventetid]	Godt
✎ 49	Mere styr på befordringsudgifter. De vidste ikke, hvor man skal sende ansøgningen om kørselsgodtgørelse hen, når man kommer fra [en anden kommune]. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 50	Når I sender en indkaldelse, vil det være dejligt, hvis I samtidig skriver, om man skal have taget en blodprøve, ellers så er det svært for mig at vide, om man skal tage sine piller eller ej. Så det må I meget gerne gøre fremover. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - F-Smerte	Samlet indtryk
✎ 1	Jeg skulle til scanning [] og andre undersøgelser, før der evt. kunne gøres noget. Efter undersøgelserne fik jeg brev [om] at erfaringsmæssigt, [så] hjalp ingen behandling. Senere har jeg fået brev [om, at] jeg skal til EEG-undersøgelse, det forstår jeg ikke. Til flere undersøgelser, efter at jeg har fået brev [om at] der ikke er nogen behandling. [Efter] min mening spild af tid og penge. Dog har jeg endnu ikke været til nævnte undersøgelser. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 2	Personalet er altid smilende, venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 5	Smerteklinikken burde bede om at modtage spørgeskemaet i god tid inden undersøgelsen, så lægen kunne kende patientens sygdomsforløb og arten af smerter før undersøgelsen. Jeg følte, at det var spild af tid at udfylde spørgeskemaet, når det alligevel ikke blev læst. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 6	Det ville være rigtigt fint, hvis der var lidt legetøj og nogle børnebøger i ambulatoriets venteværelse, da vi kommer der med vores datter []. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 2	For de, som ligger ned og får medicin og ønsker en lur, vil det være skønt, at andre patienter tager mere hensyn til IKKE at snakke i mobil i "patientværelserne", men går ud på gangen :-)	Virkelig godt
✎ 3	Flere p-pladser ville være dejligt. [Fysiske rammer]	Dårligt
✎ 4	Det var kun et enkelt besøg på få timer, så min erfaring er begrænset, men jeg har kun ros tilovers for den behandling, jeg fik.	Godt
✎ 5	Meget fint lokale med forplejning, omsorg, professionelt personale, ro om tingene og ingen unødigt lang ventetid. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
✎ 7	Jeg har været meget tilfreds med mit forløb. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 10	Jeg var alt i alt tilfreds med forløbet i ambulatoriet og vil trykt henvende mig der igen, såfremt jeg (hvad jeg ikke håber) skulle få brug for deres hjælp. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 14	Jeg fik oven i købet noget at spise! Syntes, at alt i øvrigt var rigtig fint! [Pleje]	Virkelig godt
✎ 15	Der var travlt, men jeg oplevede ikke personalet stresset eller forjaget. De var venlige og havde tid til at svare. Jeg føler mig tryk, set og hørt og taget alvorligt. Jeg glemte at fortælle jer, hvor dejligt det var at blive ringet op cirka en uge efter, jeg kom hjem. Det var en omsorg, som var mede mit hjerte og gav en tryghed i sindet.	Virkelig godt

	[Pleje, Relationer til personale]	
16	Spar ikke på MR-scanning. Informer bedre om medicin og behandling. [Kommunikation og information]	Dårligt
18	Jeg havde en tid hos min praktiserende læge [] og blev efter en undersøgelse henvist til Neurologisk Afdeling Apopleksiklinikken F2, hvor jeg mødte op [et par timer senere]. Blev igen undersøgt, fik taget blodprøver og målt blodtryk, var i ultralydsscanner efterfulgt af en MR-scanning og sad efterfølgende og drak en kop kaffe. Efter 30-45 minutter blev jeg igen kaldt ind til den vagthavende læge, der gennemgik resultaterne af blodprøverne og de gennemførte scanninger og konkluderede på årsagerne til mine symptomer. [Senere om eftermiddagen] hentede jeg på vejen hjem de piller, der var udskrevet til mig på apoteket. En uge efter ringede den sygeplejerske, der havde modtaget mig, for at forhøre sig om, hvordan det gik. Det kan ikke gøres bedre!	Virkelig godt
20	Andre rum er ok, og fint undersøgelsesrum. Gangen er af og til rodet med vasketøj. Toiletterne er ikke for rene, trods der ofte er rengøringspersonale at se, men der er for få toiletter til mange mennesker. Ofte flyder det store wc med vasketøj. Snavset wc-kumme med urin eller blod. De små wc'er er nogenlunde rene, men der er for få af dem, da vi er mange, der kan bruge disse! [Fysiske rammer]	Godt
21	Det kan være svært at komme i kontakt med sygeplejersken i telefontiden, fordi der ikke er en telefonkø. Det er mere reglen end undtagelsen, at jeg må ringe op otte-ti gange, før jeg kommer igennem. Dette er uanset på hvilket tidspunkt i telefontiden, jeg ringer. [Kommunikation og information]	Godt
22	Jeg synes, det er ærgerligt at afslå en botoxbehandling [] på grund af økonomi. Jeg var blevet sat i behandling med det men blev afsluttet, da jeg efter et år ikke kunne huske effekten af den ene behandling. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
24	Ok.	Godt
26	Ved modtagelsen fik jeg af en sygeplejerske orientering om dagens forløb, og at der kunne forekomme ventetider til de forskellige undersøgelser. Meget hurtigt kom en læge og fortalte noget mere om, hvad der skulle ske. Alle læger og andre ansatte, som jeg var i kontakt med, var meget imødekommende og tog sig virkelig godt af mig, bl.a. fik jeg en god forklaring hele tiden. Både lægen og sygeplejersken, der afsluttede mig, fortalte grundigt om alle undersøgelserne, så jeg følte mig virkelig tryk. Jeg fik også besked på at ringe til dagklinikken, hvis jeg kom i tvivl om det mindste. Ugen efter blev jeg ringet op af en sygeplejerske, og hun besvarede et par spørgsmål af mindre betydning. Så jeg kan kun sige, at jeg har været meget tilfreds med behandlingen på Neurologisk Dagklinik på Aarhus Universitetshospital. Mange tak. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Generelt super tilfreds med alt/alle. Dog forventer jeg, at den pågældende læge skal sætte sig ind i ens journal. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
31	Det er vores opfattelse, at der er manglende oplysning vedrørende sygdommens betydning og udvikling. [Kommunikation og information]	Godt
33	Da den næste aftale skulle laves (jeg er der [jævnligt]), fik jeg en dato stukket ud. Den kunne jeg ikke, medmindre jeg aflyste [en anden aftale]! Savnede at blive spurgt, hvornår jeg kunne den uge. Måske kunne det gøres, så alle blev tilgodeset. Jeg har før omrokeret, helt ok. Sådan plejer det som regel at være. [Pleje]	Godt
35	Lægen var super, og nogle kontaktpersoner var også søde. [Vi] talte fint sammen. Fungerede godt.] Jeg har ikke oplevet noget med personalet. I ambulatoriet er der meget ventetid. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

