

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Neurologisk afdeling
Hospitalsenhed Midt
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:	495
Besvarelser fra afdelingens patienter:	275
Afdelingens svarprocent:	56%

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).

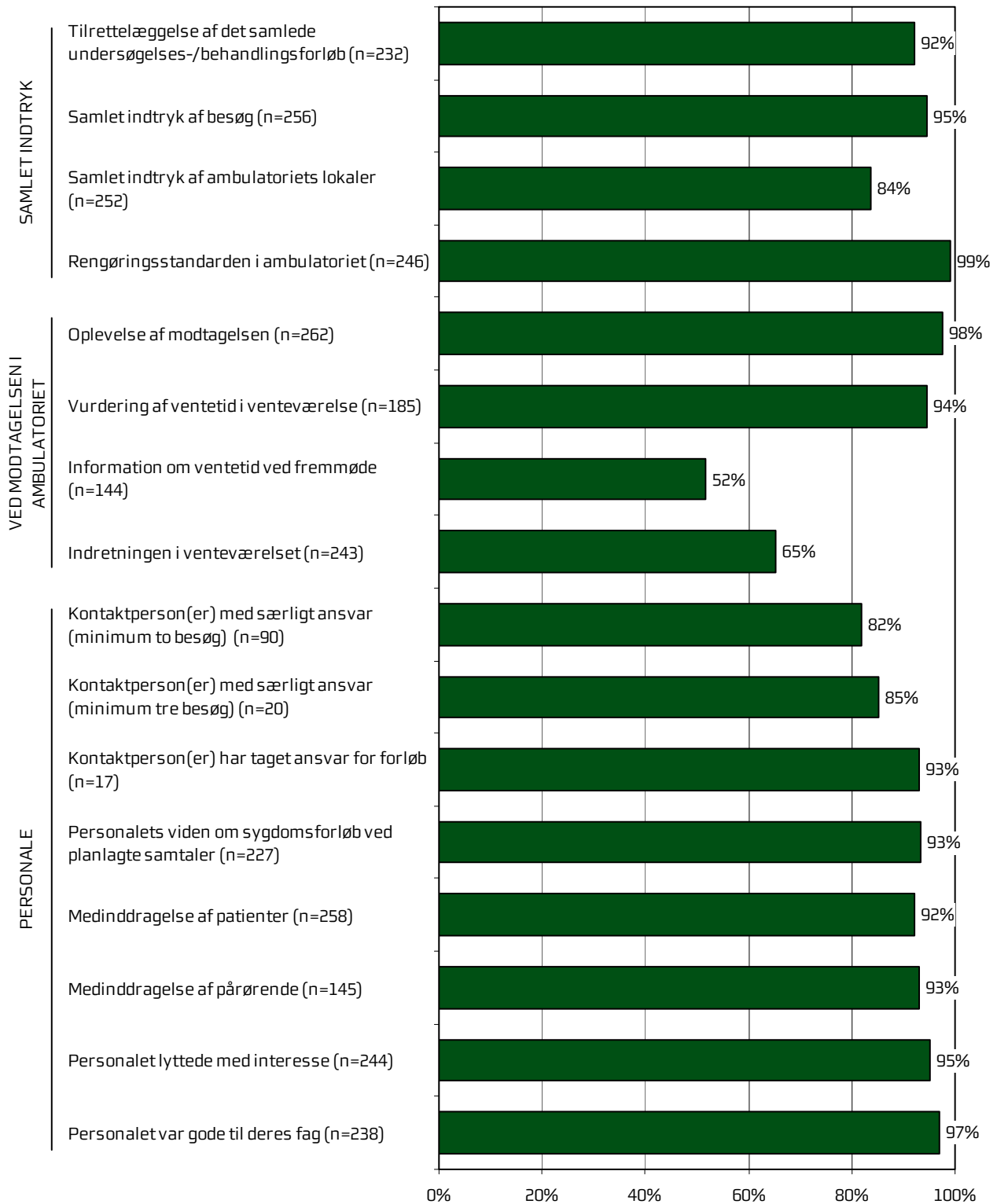
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

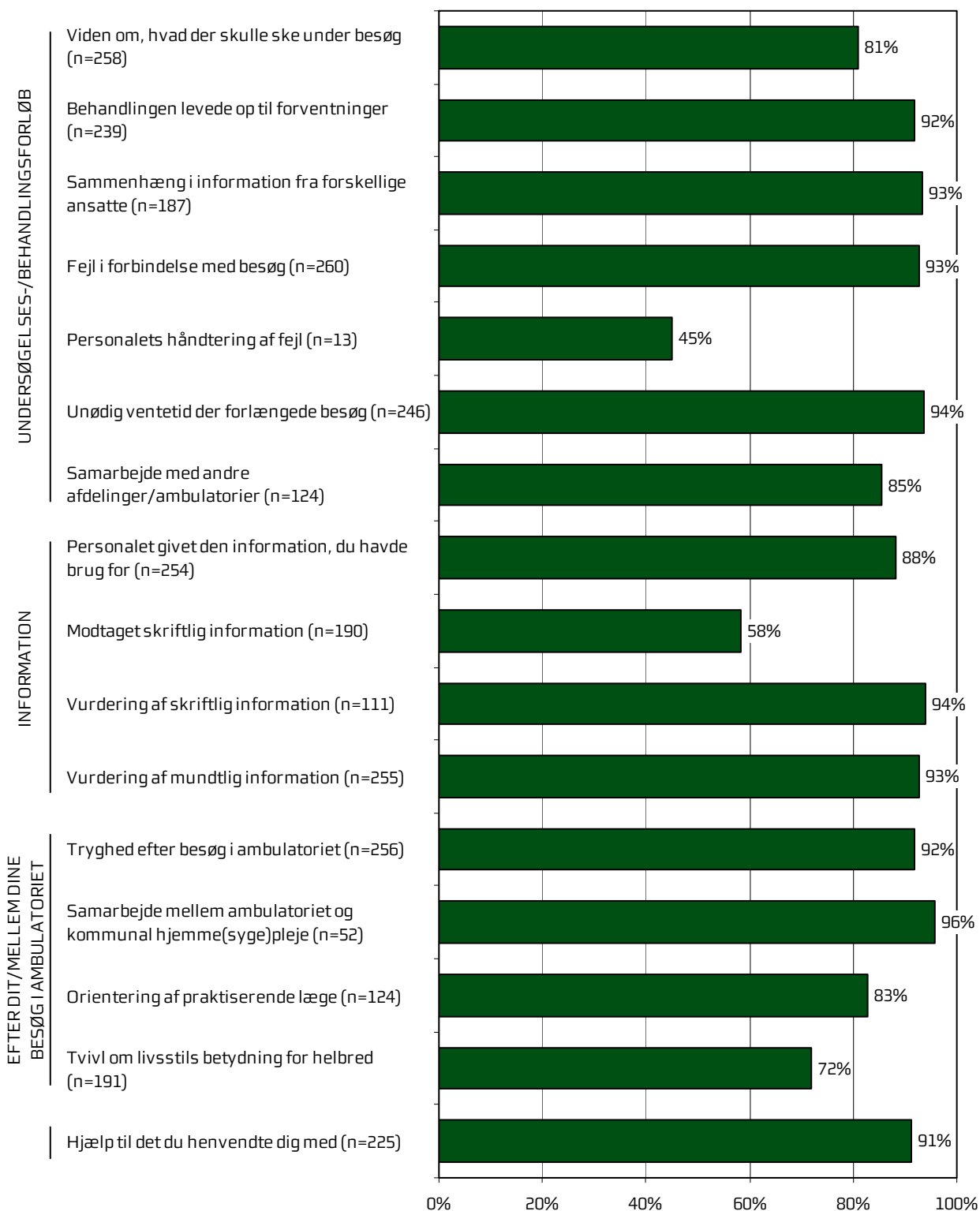
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Neurologisk Afdeling N

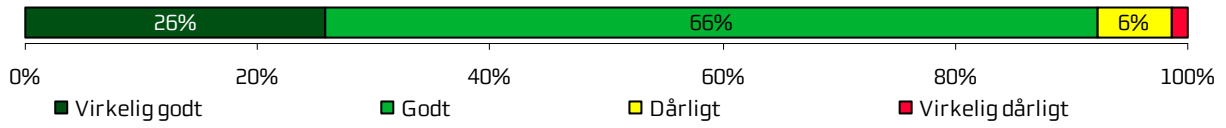
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

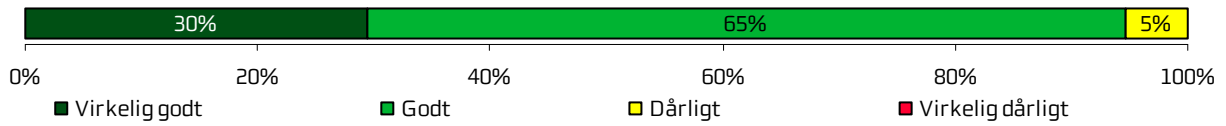
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

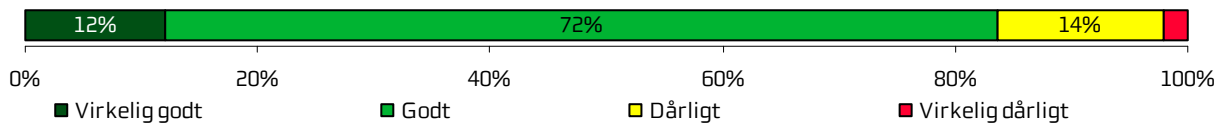
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=232)



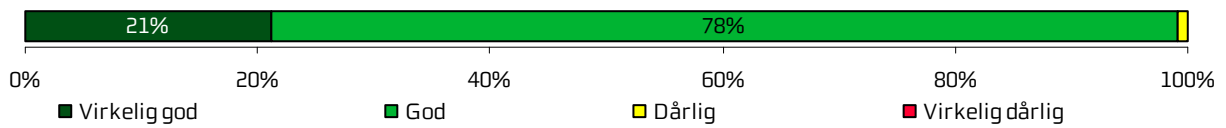
Samlet indtryk af besøg (n=256)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=252)



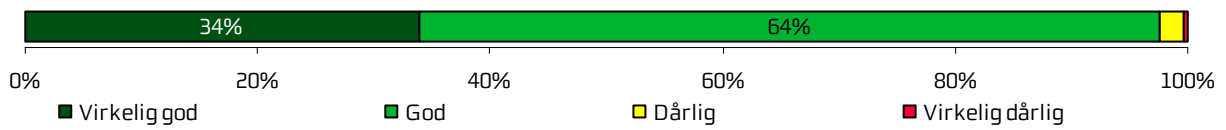
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=246)



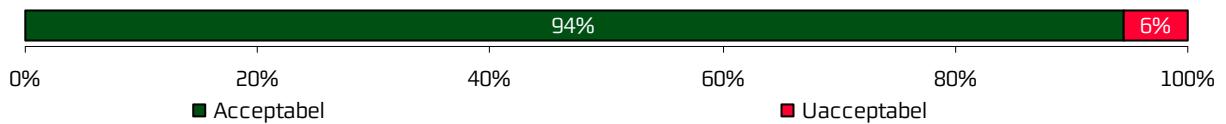
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	94 %	93 %	99 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	96 %	99 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

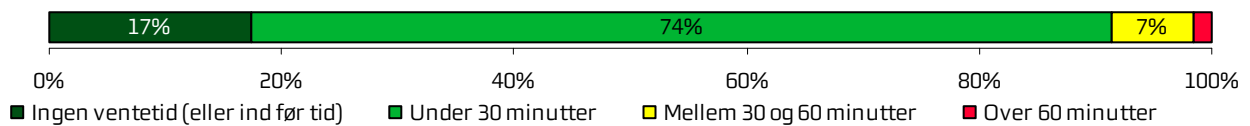
Oplevelse af modtagelsen (n=262)



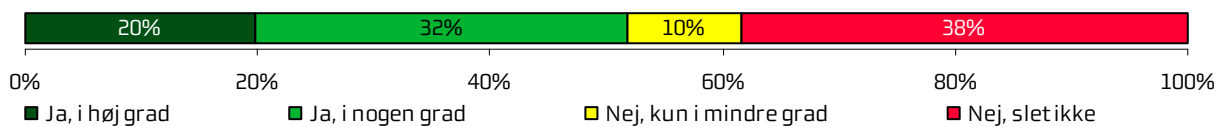
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=185)



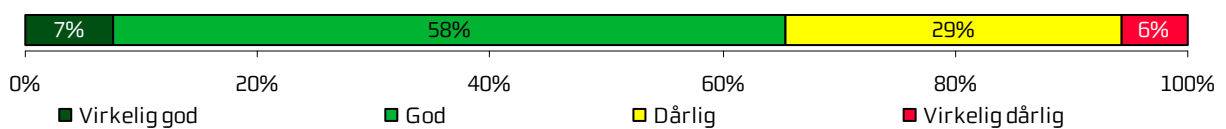
Længde af ventetid i venteværelse (n=180)



Information om ventetid ved fremmøde (n=144)



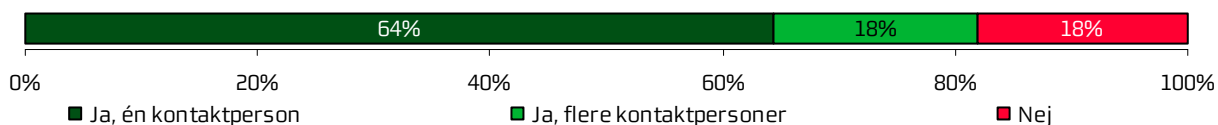
Indretningen i venteværelset (n=243)



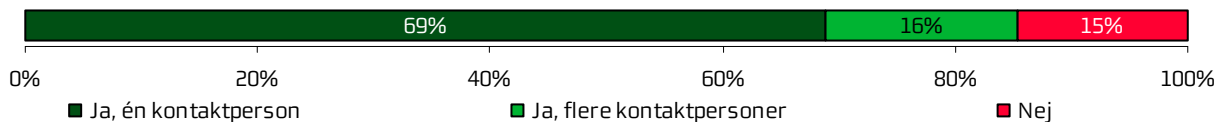
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	93 %	95 %	97 %	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	52 %	38 % *	50 %	62 % *	39 % *	49 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	65 %	66 %	59 %	95 % *	81 % *	87 % *

Personale

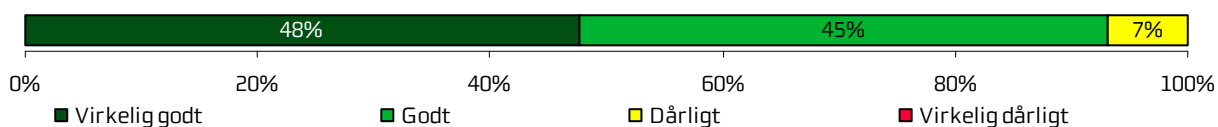
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=90)



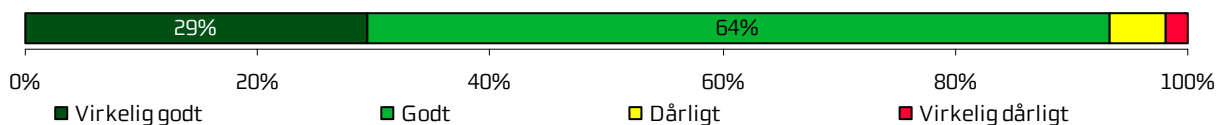
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=20)



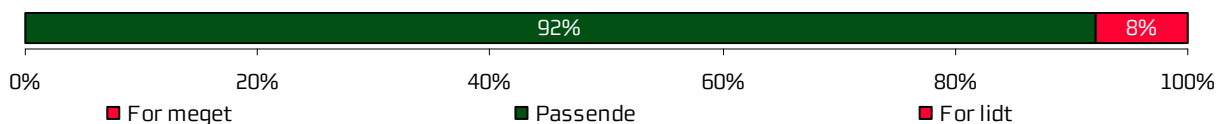
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



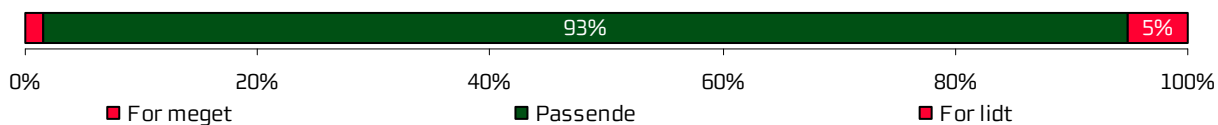
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=227)



Medinddragelse af patienter (n=258)



Medinddragelse af pårørende (n=145)



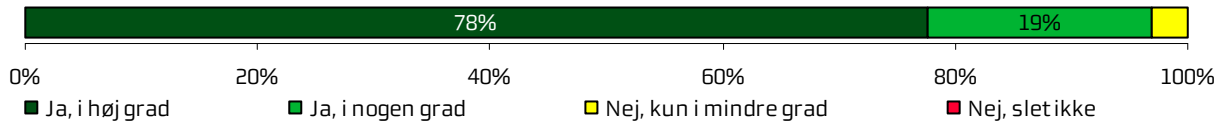
Personalet lyttede med interesse (n=244)



	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)	82 %	79 %	88 %	86 %	78 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	87 %	91 %	89 %	78 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	93 %	100 % *	-	99 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	92 %	92 %	97 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	90 %	96 % *	91 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	85 % *	91 %	95 %	87 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	95 %	96 %	98 % *	93 %	95 %

Personale (fortsat)

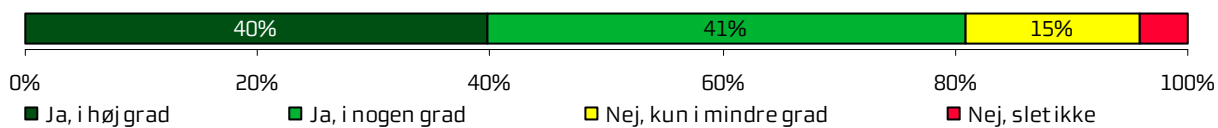
Personalet var gode til deres fag (n=238)



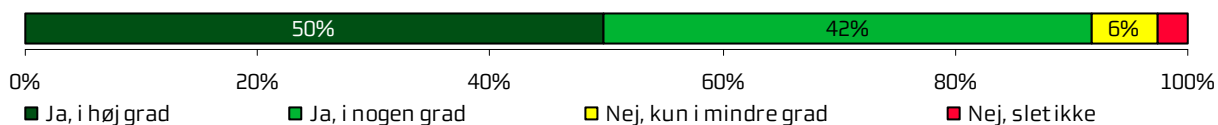
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	98 %	100 % *	97 %	98 %

Undersøgelses-/behandlingsforløb

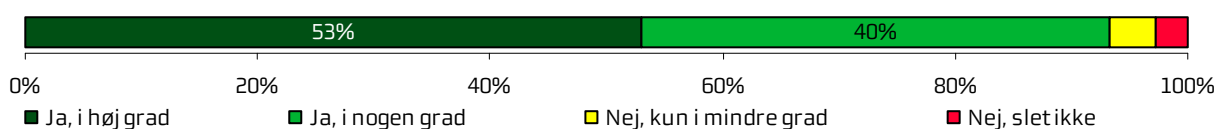
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=258)



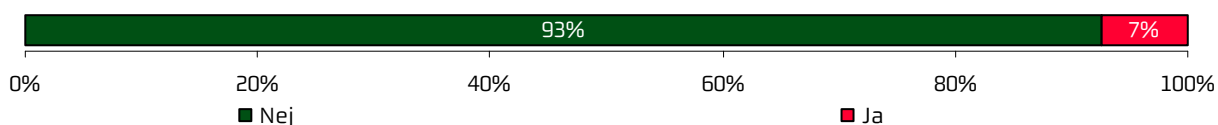
Behandlingen levede op til forventninger (n=239)



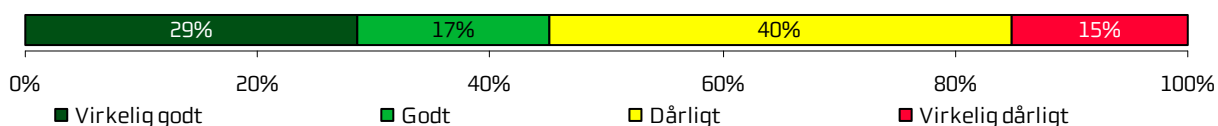
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=187)



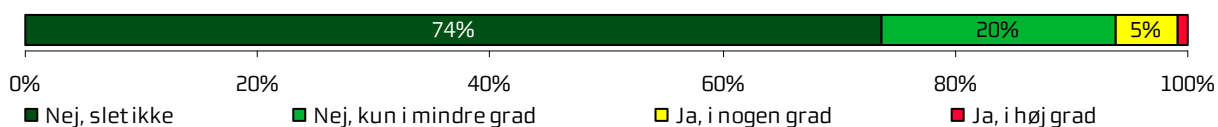
Fejl i forbindelse med besøg (n=260)



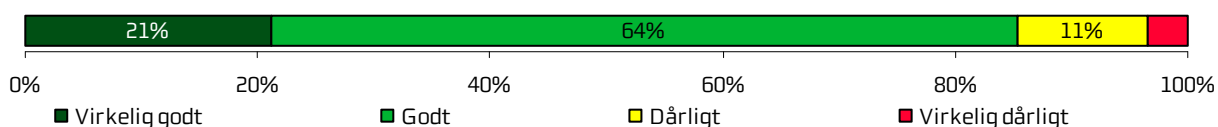
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=246)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=124)



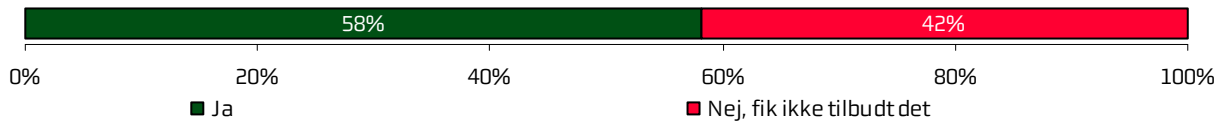
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	81 %	84 %	82 %	92 % *	87 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	89 %	88 %	96 % *	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	93 %	89 %	98 % *	94 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	92 %	95 %	89 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	45 %	68 %	63 %	80 % *	61 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	91 %	93 %	95 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	85 %	90 %	86 %	97 % *	91 %	94 %

Information

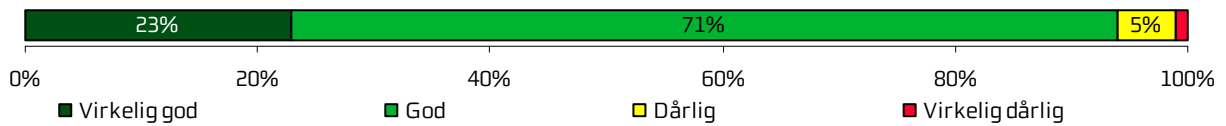
Personalet givet den information, du havde brug for (n=254)



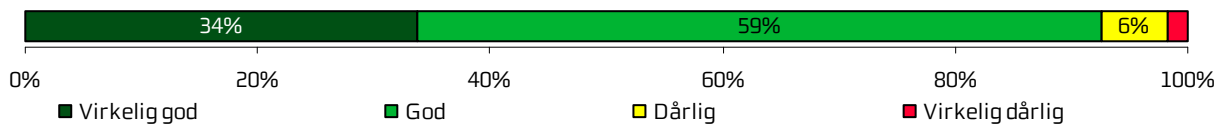
Modtaget skriftlig information (n=190)



Vurdering af skriftlig information (n=111)



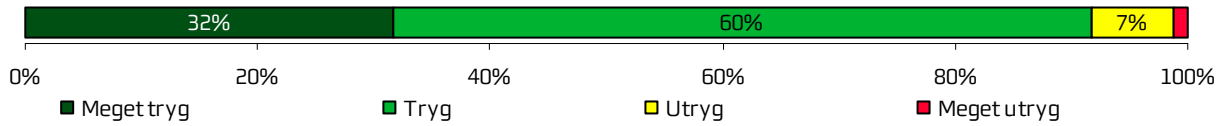
Vurdering af mundtlig information (n=255)



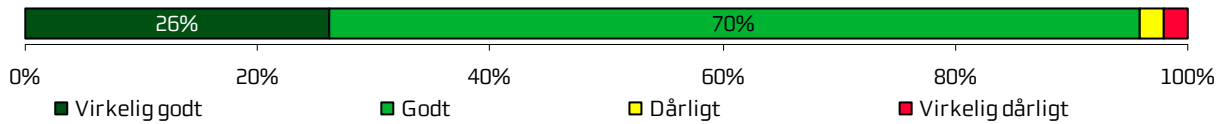
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	88 %	92 %	-	96 % *	91 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	58 %	59 %	55 %	82 % *	65 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	98 %	98 %	100 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	96 %	95 %	98 % *	95 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

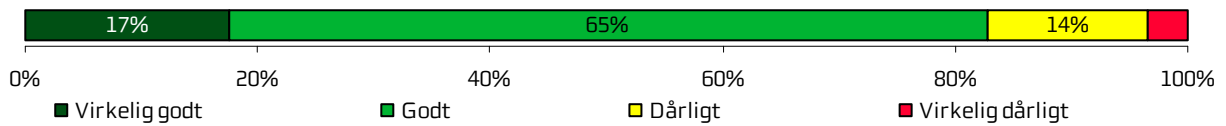
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=256)



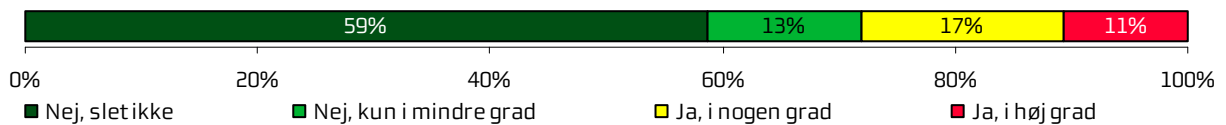
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=52)



Orientering af praktiserende læge (n=124)



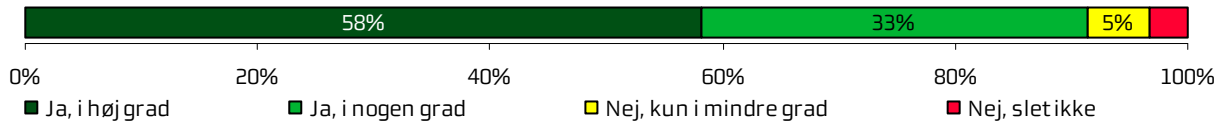
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=191)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	91 %	97 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	94 %	84 %	96 %	86 %	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	84 %	85 %	91 % *	84 %	89 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	75 %	69 %	80 % *	67 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=225)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	91 %	96 % *	93 %	98 % *	93 %	95 %

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 kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 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 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 ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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) 56 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	56%	100%
Køn		
Mand	55%	55%
Kvinde	45%	45%
Aldersgruppe		
Under 20 år	2%	4%
20-39 år	12%	17%
40-59 år	36%	37%
60-79 år	45%	36%
80 år eller derover	6%	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	275		100%	
Køn				
Mand	150		55%	
Kvinde	125		45%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	5		2%	
20-39 år	33		12%	
40-59 år	98		36%	
60-79 år	123		45%	
80 år eller derover	16		6%	
Skema udfyldt af				
Patienten	237		91%	
Pårørende	23		9%	
Modersmål				
Dansk	260		98%	
Ikke dansk	6		2%	
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	10		4%	
Neurologisk ambulatorium	93		34%	
Neurofysiologisk laboratorium N19	89		32%	
Neurologisk dagambulatorium	30		11%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53		19%	

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	26	66	6	1	232	26
Køn						
Mand	23	69	6	2	129	12
Kvinde	30	63	6	1	103	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	21	79	0	0	5	0
20-39 år	25	64	10	0	29	2
40-59 år	27	63	7	3	84	11
60-79 år	24	71	4	1	101	11
80 år eller derover	29	55	16	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	26	66	6	2	210	20
Pårørende	18	77	6	0	18	4
Modersmål						
Dansk	26	66	6	1	227	24
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	25	75	0	0	8	1
Neurologisk ambulatorium	28	63	7	1	81	7
Neurofysiologisk laboratorium N19	24	71	4	1	76	9
Neurologisk dagambulatorium	14	68	14	5	22	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	62	4	0	45	3

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	65	5	0	256
Køn					
Mand	30	66	4	0	141
Kvinde	29	64	7	0	115
Aldersgruppe					
Under 20 år	21	79	0	0	5
20-39 år	28	65	7	0	32
40-59 år	35	57	8	0	95
60-79 år	25	71	4	0	112
80 år eller derover	34	66	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	31	64	6	0	230
Pårørende	20	75	5	0	21
Modersmål					
Dansk	30	65	5	0	249
Ikke dansk	0	81	19	0	6
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	25	75	0	0	8
Neurologisk ambulatorium	33	60	7	0	87
Neurofysiologisk laboratorium N19	26	70	4	0	84
Neurologisk dagambulatorium	24	66	10	0	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	65	2	0	48

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	12	72	14	2	252
Køn					
Mand	14	70	14	2	135
Kvinde	10	73	15	2	117
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	12	69	16	3	31
40-59 år	11	69	17	3	93
60-79 år	12	77	10	1	109
80 år eller derover	14	65	21	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	11	73	14	2	226
Pårørende	25	55	20	0	20
Modersmål					
Dansk	11	73	14	2	245
Ikke dansk	41	38	21	0	6
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	33	56	11	0	9
Neurologisk ambulatorium	8	76	15	1	86
Neurofysiologisk laboratorium N19	13	66	16	5	82
Neurologisk dagambulatorium	7	78	15	0	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	73	8	0	48

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	78	1	0	246
Køn					
Mand	19	80	1	0	130
Kvinde	23	76	1	0	116
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	27	73	0	0	31
40-59 år	17	81	1	0	89
60-79 år	22	77	1	0	109
80 år eller derover	25	75	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	21	79	1	0	220
Pårørende	32	68	0	0	21
Modersmål					
Dansk	20	80	1	0	239
Ikke dansk	79	21	0	0	6
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	56	44	0	0	9
Neurologisk ambulatorium	25	75	0	0	85
Neurofysiologisk laboratorium N19	16	81	3	0	79
Neurologisk dagambulatorium	15	85	0	0	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	79	0	0	47

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	64	2	0	262
Køn					
Mand	33	64	2	1	140
Kvinde	35	63	2	0	122
Aldersgruppe					
Under 20 år	21	79	0	0	5
20-39 år	28	69	3	0	33
40-59 år	34	60	4	1	96
60-79 år	35	65	0	0	113
80 år eller derover	40	60	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	34	63	2	0	232
Pårørende	30	70	0	0	21
Modersmål					
Dansk	34	63	2	0	253
Ikke dansk	47	53	0	0	6
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	20	80	0	0	10
Neurologisk ambulatorium	36	61	2	0	85
Neurofysiologisk laboratorium N19	26	70	2	1	87
Neurologisk dagambulatorium	41	55	3	0	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	0	0	51

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	94	6	185	79
Køn				
Mand	96	4	96	46
Kvinde	93	7	89	33
Aldersgruppe				
Under 20 år	85	15	5	0
20-39 år	84	16	27	6
40-59 år	94	6	69	27
60-79 år	99	1	73	42
80 år eller derover	100	0	11	4
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	168	67
Pårørende	91	9	12	10
Modersmål				
Dansk	95	5	177	79
Ikke dansk	81	19	6	0
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	100	0	7	3
Neurologisk ambulatorium	90	10	60	29
Neurofysiologisk laboratorium N19	98	2	60	27
Neurologisk dagambulatorium	95	5	20	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	38	11

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	17	74	7	2	180	4
Køn						
Mand	26	66	6	2	95	1
Kvinde	8	83	8	1	85	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	64	15	0	5	0
20-39 år	19	68	13	0	26	1
40-59 år	14	78	4	3	69	0
60-79 år	18	75	6	1	69	3
80 år eller derover	28	63	9	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	74	7	2	163	4
Pårørende	15	85	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	18	74	7	2	172	4
Ikke dansk	0	87	13	0	6	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	14	71	14	0	7	0
Neurologisk ambulatorium	12	74	12	2	58	2
Neurofysiologisk laboratorium N19	20	78	0	2	59	0
Neurologisk dagambulatorium	26	68	5	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	70	11	3	37	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	20	32	10	38	144	35
Køn						
Mand	18	38	10	33	70	22
Kvinde	21	26	10	43	74	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	15	36	9	39	22	5
40-59 år	19	29	11	42	59	9
60-79 år	21	37	7	35	52	17
80 år eller derover	14	30	14	42	7	3
Skema udfyldt af						
Patienten	19	33	10	38	133	30
Pårørende	27	26	13	34	8	3
Modersmål						
Dansk	19	31	10	39	138	34
Ikke dansk	43	57	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	2	3
Neurologisk ambulatorium	17	29	12	42	52	7
Neurofysiologisk laboratorium N19	12	33	10	45	42	15
Neurologisk dagambulatorium	23	38	8	31	13	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	31	9	23	35	3

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	7	58	29	6	243	16
Køn						
Mand	10	56	27	7	132	8
Kvinde	5	61	31	4	111	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	3	60	33	3	31	2
40-59 år	7	54	32	7	91	6
60-79 år	10	59	25	6	103	7
80 år eller derover	8	70	22	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	7	57	29	6	217	14
Pårørende	9	70	21	0	20	1
Modersmål						
Dansk	7	58	29	6	235	16
Ikke dansk	14	86	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	29	71	0	0	7	3
Neurologisk ambulatorium	6	60	28	6	86	1
Neurofysiologisk laboratorium N19	5	49	39	6	79	5
Neurologisk dagambulatorium	4	60	32	4	25	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	9	7	46	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	64	18	18	90
Køn				
Mand	70	15	15	42
Kvinde	60	20	20	48
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	43	40	17	13
40-59 år	67	14	20	32
60-79 år	65	17	18	36
80 år eller derover	81	0	19	6
Skema udfyldt af				
Patienten	60	19	21	77
Pårørende	100	0	0	10
Modersmål				
Dansk	63	17	19	84
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	83	0	17	6
Neurologisk ambulatorium	74	18	8	38
Neurofysiologisk laboratorium N19	64	21	14	14
Neurologisk dagambulatorium	39	22	39	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	7	21	14

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	69	16	15	20
Køn				
Mand	72	15	14	8
Kvinde	67	17	15	12
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	71	11	18	10
60-79 år	53	47	0	5
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	66	18	16	18
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	68	17	15	19
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	-	-	-	4
Neurologisk ambulatorium	77	15	8	13
Neurofysiologisk laboratorium N19	-	-	-	1
Neurologisk dagambulatorium	-	-	-	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	48	45	7	0	17	0
Køn						
Mand	47	36	17	0	7	0
Kvinde	48	52	0	0	10	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	48	52	0	0	8	0
60-79 år	45	30	25	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	39	8	0	15	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	50	43	7	0	16	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	3	0
Neurologisk ambulatorium	58	42	0	0	12	0
Neurofysiologisk laboratorium N19	-	-	-	-	1	0
Neurologisk dagambulatorium	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	64	5	2	227	31
Køn						
Mand	31	63	5	2	122	17
Kvinde	28	65	5	2	105	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	21	43	36	0	5	0
20-39 år	29	64	3	3	30	3
40-59 år	24	66	7	3	79	15
60-79 år	31	65	3	1	101	10
80 år eller derover	48	52	0	0	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	29	64	4	2	203	27
Pårørende	30	64	6	0	17	4
Modersmål						
Dansk	30	64	5	1	219	31
Ikke dansk	28	53	0	19	6	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	43	57	0	0	7	3
Neurologisk ambulatorium	32	60	6	1	81	6
Neurofysiologisk laboratorium N19	32	64	1	3	69	16
Neurologisk dagambulatorium	8	80	8	4	25	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	60	7	0	45	4

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	92	8	258
Køn				
Mand	0	95	5	140
Kvinde	0	89	11	118
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	5
20-39 år	0	90	10	32
40-59 år	0	91	9	96
60-79 år	0	92	8	112
80 år eller derover	0	100	0	13
Skema udfyldt af				
Patienten	0	93	7	232
Pårørende	0	89	11	19
Modersmål				
Dansk	0	93	7	251
Ikke dansk	0	76	24	5
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	0	100	0	10
Neurologisk ambulatorium	0	90	10	86
Neurofysiologisk laboratorium N19	0	95	5	85
Neurologisk dagambulatorium	0	81	19	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	98	2	50

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	93	5	145	114
Køn					
Mand	1	95	4	82	59
Kvinde	2	91	7	63	55
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	5	0
20-39 år	0	100	0	22	10
40-59 år	3	82	16	42	53
60-79 år	2	97	2	69	44
80 år eller derover	0	100	0	7	7
Skema udfyldt af					
Patienten	2	94	4	123	108
Pårørende	0	93	7	15	6
Modersmål					
Dansk	2	94	5	140	112
Ikke dansk	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	0	100	0	9	1
Neurologisk ambulatorium	2	92	7	61	26
Neurofysiologisk laboratorium N19	0	93	7	30	55
Neurologisk dagambulatorium	7	87	7	15	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	30	19

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	29	4	0	244	17
Køn						
Mand	70	26	5	0	135	7
Kvinde	61	34	4	1	109	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	64	36	0	0	5	0
20-39 år	54	42	3	0	33	0
40-59 år	62	31	7	0	92	5
60-79 år	73	23	3	1	102	9
80 år eller derover	66	34	0	0	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	5	0	219	13
Pårørende	60	34	0	5	20	2
Modersmål						
Dansk	66	29	4	0	237	16
Ikke dansk	60	40	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	88	13	0	0	8	2
Neurologisk ambulatorium	61	31	7	1	84	5
Neurofysiologisk laboratorium N19	72	27	1	0	82	2
Neurologisk dagambulatorium	50	42	8	0	26	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	23	2	0	44	5

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	19	3	0	238	25
Køn						
Mand	80	16	4	0	134	8
Kvinde	74	24	2	0	104	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	41	59	0	0	5	0
20-39 år	73	23	4	0	30	3
40-59 år	76	19	5	0	88	9
60-79 år	81	17	2	0	102	11
80 år eller derover	86	14	0	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	77	19	3	0	215	19
Pårørende	80	20	0	0	18	4
Modersmål						
Dansk	77	19	3	0	234	21
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	86	14	0	0	7	3
Neurologisk ambulatorium	77	20	4	0	81	8
Neurofysiologisk laboratorium N19	85	14	1	0	80	6
Neurologisk dagambulatorium	56	36	8	0	25	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	18	2	0	45	4

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	40	41	15	4	258	6
Køn						
Mand	44	41	12	3	138	3
Kvinde	35	41	18	6	120	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	21	59	20	0	5	0
20-39 år	33	42	18	6	31	2
40-59 år	35	41	20	4	96	1
60-79 år	45	42	10	4	112	2
80 år eller derover	53	27	15	5	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	42	40	15	3	230	5
Pårørende	32	52	8	8	22	0
Modersmål						
Dansk	40	41	15	4	250	6
Ikke dansk	52	48	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	11	56	33	0	9	1
Neurologisk ambulatorium	39	45	14	2	87	2
Neurofysiologisk laboratorium N19	50	35	13	2	84	2
Neurologisk dagambulatorium	25	46	18	11	28	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	40	16	8	50	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	42	6	3	239	24
Køn						
Mand	53	42	3	2	130	10
Kvinde	46	42	9	4	109	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	36	44	13	7	32	1
40-59 år	40	48	7	5	87	10
60-79 år	62	35	3	0	103	10
80 år eller derover	45	55	0	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	50	41	5	3	216	18
Pårørende	38	51	11	0	19	3
Modersmål						
Dansk	51	41	5	3	232	23
Ikke dansk	13	66	21	0	6	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	50	50	0	0	6	4
Neurologisk ambulatorium	46	44	6	4	80	9
Neurofysiologisk laboratorium N19	57	39	4	0	82	4
Neurologisk dagambulatorium	40	40	12	8	25	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	46	4	2	46	3

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	53	40	4	3	187	68
Køn						
Mand	53	43	1	3	93	43
Kvinde	54	37	7	2	94	25
Aldersgruppe						
Under 20 år	41	43	0	15	5	0
20-39 år	45	43	12	0	28	5
40-59 år	42	50	4	3	68	29
60-79 år	66	31	2	1	77	29
80 år eller derover	54	35	0	11	9	5
Skema udfyldt af						
Patienten	54	40	4	3	169	57
Pårørende	48	44	8	0	14	8
Modersmål						
Dansk	53	41	3	3	182	65
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	100	0	0	0	6	4
Neurologisk ambulatorium	49	45	4	1	69	18
Neurofysiologisk laboratorium N19	67	29	0	4	52	31
Neurologisk dagambulatorium	33	48	14	5	21	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	49	3	3	39	9

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	93	7	260
Køn			
Mand	93	7	141
Kvinde	92	8	119
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	5
20-39 år	90	10	33
40-59 år	87	13	96
60-79 år	97	3	112
80 år eller derover	100	0	14
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	230
Pårørende	90	10	22
Modersmål			
Dansk	94	6	251
Ikke dansk	79	21	6
Afsnitsnavn			
Hukommelsesklinikken	100	0	10
Neurologisk ambulatorium	93	7	86
Neurofysiologisk laboratorium N19	93	7	87
Neurologisk dagambulatorium	89	11	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	49

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	29	17	40	15	13	1
Køn						
Mand	33	13	28	25	8	1
Kvinde	21	21	58	0	5	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	33	19	38	10	11	0
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	20	38	18	11	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	31	18	34	17	12	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	0	0
Neurologisk ambulatorium	17	17	67	0	6	0
Neurofysiologisk laboratorium N19	-	-	-	-	2	1
Neurologisk dagambulatorium	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	20	5	1	246	12
Køn						
Mand	72	24	3	1	132	8
Kvinde	76	15	8	1	114	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	79	17	0	4	30	1
40-59 år	69	23	7	1	93	4
60-79 år	76	19	4	0	108	3
80 år eller derover	73	10	17	0	12	2
Skema udfyldt af						
Patienten	73	22	4	1	220	9
Pårørende	86	3	10	0	21	1
Modersmål						
Dansk	74	21	5	1	240	10
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	80	20	0	0	10	0
Neurologisk ambulatorium	61	31	7	1	84	5
Neurofysiologisk laboratorium N19	89	7	4	0	82	1
Neurologisk dagambulatorium	76	16	4	4	25	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	27	7	0	45	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	21	64	11	3	124	78
Køn						
Mand	19	65	11	5	65	42
Kvinde	24	63	11	2	59	36
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	19	56	25	0	17	10
40-59 år	17	67	12	4	52	27
60-79 år	25	68	4	3	47	39
80 år eller derover	57	22	22	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	22	64	10	4	113	72
Pårørende	13	74	13	0	8	6
Modersmål						
Dansk	21	64	11	4	121	78
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	50	50	0	0	6	2
Neurologisk ambulatorium	27	49	22	3	37	29
Neurofysiologisk laboratorium N19	14	79	7	0	29	37
Neurologisk dagambulatorium	13	67	7	13	15	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	70	5	3	37	5

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	37	7	5	254
Køn					
Mand	51	39	6	4	140
Kvinde	50	36	8	6	114
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	41	23	0	5
20-39 år	43	45	9	4	31
40-59 år	46	43	7	4	94
60-79 år	58	30	5	6	110
80 år eller derover	49	38	13	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	52	38	6	5	227
Pårørende	43	35	13	8	21
Modersmål					
Dansk	50	37	7	5	247
Ikke dansk	60	40	0	0	6
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	50	38	0	13	8
Neurologisk ambulatorium	53	34	9	3	87
Neurofysiologisk laboratorium N19	53	40	4	4	83
Neurologisk dagambulatorium	41	41	7	11	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	37	10	4	49

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	58	42	190	66
Køn				
Mand	60	40	95	43
Kvinde	56	44	95	23
Aldersgruppe				
Under 20 år	41	59	5	0
20-39 år	46	54	26	7
40-59 år	58	42	72	23
60-79 år	61	39	79	31
80 år eller derover	78	22	8	5
Skema udfyldt af				
Patienten	59	41	170	59
Pårørende	51	49	17	5
Modersmål				
Dansk	58	42	184	65
Ikke dansk	62	38	5	1
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	100	0	6	2
Neurologisk ambulatorium	51	49	63	23
Neurofysiologisk laboratorium N19	62	38	55	28
Neurologisk dagambulatorium	50	50	24	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	42	8

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	23	71	5	1	111	0
Køn						
Mand	21	75	4	0	58	0
Kvinde	25	67	7	2	53	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	33	59	9	0	12	0
40-59 år	28	61	8	3	42	0
60-79 år	20	80	0	0	49	0
80 år eller derover	0	83	17	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	72	4	1	101	0
Pårørende	32	68	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	22	72	5	1	107	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	40	60	0	0	5	0
Neurologisk ambulatorium	22	72	6	0	32	0
Neurofysiologisk laboratorium N19	26	68	3	3	34	0
Neurologisk dagambulatorium	8	75	17	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	28	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	59	6	2	255
Køn					
Mand	32	64	3	1	138
Kvinde	36	53	9	3	117
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	64	0	0	5
20-39 år	39	47	7	7	31
40-59 år	30	62	8	0	95
60-79 år	35	59	5	2	110
80 år eller derover	34	66	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	34	59	5	1	227
Pårørende	35	50	10	5	22
Modersmål					
Dansk	34	60	5	1	248
Ikke dansk	28	32	19	21	6
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	44	56	0	0	9
Neurologisk ambulatorium	39	54	7	0	85
Neurofysiologisk laboratorium N19	32	63	5	0	84
Neurologisk dagambulatorium	14	69	7	10	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	52	4	2	48

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	60	7	1	256
Køn					
Mand	34	59	4	2	140
Kvinde	29	61	10	0	116
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	64	0	0	5
20-39 år	45	31	23	0	32
40-59 år	27	64	7	2	95
60-79 år	31	64	4	1	111
80 år eller derover	37	63	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	32	59	7	1	229
Pårørende	31	64	5	0	21
Modersmål					
Dansk	32	60	7	1	250
Ikke dansk	34	42	24	0	5
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	44	56	0	0	9
Neurologisk ambulatorium	30	63	6	1	87
Neurofysiologisk laboratorium N19	41	52	7	0	85
Neurologisk dagambulatorium	19	59	19	4	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	73	2	2	48

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	26	70	2	2	52	20	178
Køn							
Mand	25	75	0	0	29	9	98
Kvinde	28	63	5	5	23	11	80
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	3
20-39 år	45	55	0	0	7	2	23
40-59 år	15	85	0	0	16	8	69
60-79 år	32	58	5	5	22	8	76
80 år eller derover	20	80	0	0	5	2	7
Skema udfyldt af							
Patienten	25	72	0	2	43	17	163
Pårørende	27	57	16	0	7	3	11
Modersmål							
Dansk	25	70	2	2	50	18	176
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2	2
Afsnitsnavn							
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	3	2	4
Neurologisk ambulatorium	24	71	6	0	17	12	56
Neurofysiologisk laboratorium N19	8	83	0	8	12	2	67
Neurologisk dagambulatorium	14	86	0	0	7	2	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	0	0	13	2	34

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	17	65	14	3	124	130
Køn						
Mand	12	70	19	0	61	77
Kvinde	23	61	9	7	63	53
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	3
20-39 år	40	43	11	7	16	17
40-59 år	11	66	23	0	49	46
60-79 år	18	71	4	7	49	58
80 år eller derover	0	77	23	0	8	6
Skema udfyldt af						
Patienten	19	65	13	3	107	119
Pårørende	5	66	21	8	14	8
Modersmål						
Dansk	17	65	14	4	121	126
Ikke dansk	-	-	-	-	2	4
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	4	5
Neurologisk ambulatorium	12	69	14	4	49	38
Neurofysiologisk laboratorium N19	15	67	11	7	27	54
Neurologisk dagambulatorium	17	67	17	0	12	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	53	16	0	32	18

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	59	13	17	11	191	60
Køn						
Mand	55	17	17	11	109	28
Kvinde	63	9	18	11	82	32
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	75	8	12	4	24	8
40-59 år	58	14	19	9	75	20
60-79 år	54	15	16	16	82	25
80 år eller derover	53	0	47	0	6	6
Skema udfyldt af						
Patienten	59	14	16	11	177	49
Pårørende	41	11	37	11	10	10
Modersmål						
Dansk	60	14	17	10	186	59
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	50	0	33	17	6	2
Neurologisk ambulatorium	57	14	16	13	63	23
Neurofysiologisk laboratorium N19	66	13	16	6	64	18
Neurologisk dagambulatorium	50	15	25	10	20	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	13	16	16	38	11

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	58	33	5	3	225	31
Køn						
Mand	58	36	5	2	124	16
Kvinde	58	30	6	5	101	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	77	23	0	0	5	0
20-39 år	39	37	12	11	28	4
40-59 år	58	35	5	1	82	12
60-79 år	63	30	4	3	99	12
80 år eller derover	55	38	7	0	11	3
Skema udfyldt af						
Patienten	59	34	4	3	199	29
Pårørende	50	25	19	5	21	1
Modersmål						
Dansk	58	34	5	3	219	30
Ikke dansk	74	0	26	0	5	1
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	100	0	0	0	6	3
Neurologisk ambulatorium	47	42	6	4	78	9
Neurofysiologisk laboratorium N19	69	29	1	0	75	11
Neurologisk dagambulatorium	46	31	12	12	26	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	25	8	3	40	6

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			10
Kommunikation og information			7
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			12
Pleje			2
Relationer til personale			6
Ventetid			5

Neurologisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?



ID	Kommentarer - Hukommelsesklinikken	Modtagelsen
1	Der var ingen personale på de tider jeg kom, men vi gik bare ind i venteværelset og tiderne blev overholdt.	God
3	Sygeplejersken var hjælpsom, og forklarede at han blev forhindret af en telefonsamtale.	God
ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Modtagelsen
1	Modtagelsen på Neurologisk Afdeling, niende etage, Viborg, var som altid særdeles god.	Virkelig god
3	Virker særdeles professionelle og beroliggør en.	Virkelig god
6	Dårlige parkeringsforhold. Uheldigt, da det ikke kan udelukkes, at gangbesværede søger hospital.	God
7	Altid god.	Virkelig god
10	Der var ikke noget at læse i/kigge på, så ventetiden kunne synes lang.	God
11	Der mangler i høj grad stole, der er funktionelle til patienter med handicap. Desuden er det svært for plejepersonale at "holde øje med" patienterne, (hvis der er behov for det).	God
13	Jeg kan ikke huske, at jeg nogensinde har været der. Måske er det hukommelsen, der ikke er, som den var engang.	Uoplyst
14	Vi havde misset tidspunktet, vi skulle møde. Efter telefonisk aftale skulle vi bare skynde os at køre, og vi var ventet og gik lige ind. Det var virkelig flot!!	Virkelig god
15	Har ikke været på denne klinik.	Uoplyst
22	Jeg har IKKE været på hukommelsesklinikken!	Uoplyst
25	Savner et venteværelse.	God
29	Jeg ville som sædvanlig henvende mig ved lugen for at melde min ankomst. Der stod tre sygeplejersker og snakkede inde på kontoret, men ingen kom hen og kontaktede mig. I mellemtiden hentede lægen mig, og jeg gjorde ham opmærksom på, at jeg ikke havde meldt min ankomst. Et par dage senere modtog jeg et brev om, at jeg ikke var mødt op til aftalte tid og ikke havde meldt afbud, og at de ikke havde været i stand til at give min tid til andre. Da jeg ringede og brokkede mig over brevet, fik jeg at vide, at så skulle jeg henvende mig igen efter lægebesøget og melde min ankomst. Fordi de tre sygeplejersker ikke havde ét minut til at notere, at jeg var kommet! Dårligt.	Dårlig
30	Meget venlig og imødekommende lægesekretær i skranken.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19	Modtagelsen
1	Lidt ventetid. Undersøgelse for epilepsi. Manglede information om, hvad der skulle ske og havde ikke fået at vide, hvor lang tid det ville tage.	Virkelig god
4	[] Er tilfreds med afviklingen af kontrolbesøg. Det eneste, jeg er ked af, er at man fra starten ikke gav mig en fordamper ved første kontrolbesøg, da det kunne have sparet mig for mange søvnløse nætter, manglende lugtesans og til dels manglende smagssans.	God
7	Modtagelsen var fin, men jeg skulle kun have tjekket mit [specifikke behandlingsudstyr]. Derfor ikke yderligere besvarelse.	Uoplyst
10	Sekretæren synes jeg ikke var imødekommende. Virkede sur.	God

 12	I har en utrolig sur sekretær, der tager imod. Det kan og bør gøres meget bedre.	Virkelig dårlig
 22	For lidt farver og halvkold kaffe.	God
 26	Der var intet personale til at tage imod.	Dårlig
ID Kommentarer - Neurologisk dagambulatorium		Modtagelsen
 5	De var glade og smilende. Det er altid dejligt!	Virkelig god
 8	Har aldrig været der.	Uoplyst
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Modtagelsen
 2	Den virkede lidt forvirrende.	God
 5	Da jeg ikke har haft kontakt til afdelingen, men sender skemaet tilbage.	Uoplyst
 7	Blev informeret ok, og min mand, der også var med for at støtte mig, blev der også taget hånd om.	God
 9	God information og koordinering.	Virkelig god
 12	Min mand blev indlagt akut og bevidstløs. Jeg var ikke med, men blev ringet op af en læge [midt om natten], hvor han gav mig et chok mere. Han udtalte, at var revnen kommet en halv time senere, var han død. Puha. Det var ikke spor sjovt.	Virkelig god
 13	[Er] personligt [blevet] ført hen til venterum og anvist drikkevarer.	Virkelig god
 17	Tak for god behandling.	God
 18	Hurtig, venlig, imødekommende og effektiv.	Virkelig god
 19	Nej, alt gik som planlagt.	Virkelig god

Neurologisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
2	Min journal var blevet væk [og] ikke taget alvorlig, inden min diagnose blev stillet.	Dårligt
4	Scanningen blev afvist , for derefter at blive aktuel igen senere.	Dårligt
8	Ingen.	Uoplyst
9	Resultatet skulle sendes pr. fax, hvilket ikke skete. Måtte ringe efter det. Dette var vigtigt, da patienten [] ikke kan formidle videre.	Virkelig godt
19	En læge, [der var svær et forstå]. Efter [flere] besøg er der ikke sat nogen behandling i gang. Der var ingen sammenhæng mellem det læge og sygeplejerske foretog [sig].	Dårligt
20	Medicinering.	Dårligt
23	Fejl i forbindelse med planlagt behandling pga. lægeskift.	Godt
ID	Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19	Fejlhåndtering
1	Computeren er altid i stykker.	Uoplyst
11	På ambulatoriet fik jeg at vide, at de pletter, jeg havde på ryggen, skulle fjernes straks. Da jeg kom til operationen, fik jeg at vide, at det var gammelmandspletter, som min hudlæge skulle fryse væk!!?!	Godt
18	Ingen.	Uoplyst
23	Henvisningen sagde [én ting], men problemet er størst [et andet sted]. På sygehuset så de bort fra det skrevne og undersøgte [begge dele] uden at gøre det til et problem.	Virkelig godt
28	Det må betegnes som en fejl, at alle [] sygeplejersker havde ferie på samme tid! (Vedrørende akutproblemer).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Neurologisk dagambulatorium	Fejlhåndtering
5	Første gang jeg var der, blev jeg spurgt om en masse mærkelig ting, indtil det gik op for lægen, at det var den forkert journal han læste i. Anden gang var jeg der for at få svar på mine MR-scanningsbilleder. Jeg fik at vide, at alt så normalt ud og der ikke var noget at se på billederne. En uge efter kommer der et brev fra den læge, der gav mig svarene, hvor han skriver, han beklager meget, at han har glemt at fortælle, der var noget på et af billederne. Der er fundet en kolesterolsamling. Da man ikke er helt sikker på, det er det, vil man undersøge det nærmere. Derfor har de sendt mig til scanning igen. Hvordan kan man glemme og fortælle, at der fundet noget på billederne, når jeg er der for at få svar på det? For mit vedkommende synes jeg ikke, det er i orden at sende et benede, hvor det står i. Jeg ved ikke, hvad en kolesterolsamling er og bliver en smule bange. Efterfølgende må jeg selv kontakte egen læge og høre nærmere hvad det er for noget.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
1	Jeg fik [for lav dosismængde].	Virkelig godt
2	[Der var ikke nogen med, da] lægen skulle give mig en forklaring. Jeg forstod ikke ret meget, det gjorde han heller ikke.	Virkelig dårligt
7	Den undersøgende læge kendte mig ikke, og havde ikke læst min journal. Var ikke klar over, at to scanninger med få måneders mellemrum skulle sammenlignes.	Dårligt

-  16 Hjerteoptager virkede ikke. Virkelig godt
-  18 Al, al for lang ventetid mellem scanning og oplysning om resultat af scanning. Først fik jeg at vide, at scanning viste en aneurisme, og endnu en scanning skulle fastslå det og vise hvilken operation, der skulle til. Næste besøg [noget senere] viste, at det ikke var en aneurisme. Og nu starter alt nærmest forfra. Lægen er meget dygtig, men [er svær at forstå], og jeg har bedt om, at der vil gå en med ind og [hjælpe med kommunikationen]. Det er ikke sket [] Uoplyst

Neurologisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?














ID	Kommentarer - Hukommelsesklinikken	Samlet indtryk
3	Jeg havde kun forventet en test, og det fik jeg. Efter min vurdering var den god. 28 point ud af 30 mulige.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Samlet indtryk
5	Virkelig dygtig og kompetent sygeplejerske!	Godt
11	Personalet er imødekommende og virker engageret. Er rolige (trods travlhed?) og skaber en god atmosfære. Er opmærksomme på, hvor fokus er hele tiden.	Virkelig godt
17	Skemaet kom så længe efter samtalen, at det er svært at huske detaljer.	Virkelig godt
18	En del ventetid på svar fra anden afdeling.	Godt
19	Da sygeplejersken opdagede, at hun ikke havde afsat tid til mig, bad hun mig vente ude på gangen. Efter en times venten, meddeler sygeplejersken, at det var middag og at hun ikke fik tid den dag.	Dårligt
21	Ok.	Virkelig godt
23	- En STOR fordel, at have en kontaktsygeplejerske. - Nogle læger er svære at forstå, og det giver fejlkommunikation, når patienten er dårligt hørende og dårlig til at forstå!	Godt
24	På Neurologisk Afdeling går jeg til halvårskontrol for min sygdom og synes derfor, at det er svært at svare på spørgsmålene. Men hvis man kan sige, at man er glad for at komme på afdelingen, så er jeg det. De kontaktpersoner, jeg har, er dygtige og venlige og nemme at tale med. MEN selvfølgelig ville nul behov være bedst.	Virkelig godt
27	Personalet (min læge) var ikke til at forstå! Eller ville ikke forstå, hvad jeg sagde eller syntes. Kontaktede min egen læge, da jeg kom hjem.	Dårligt
28	Viborg Neurologisk Ambulatorium har været helt fantastiske igennem mit forløb. Stor tak til NN.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19	Samlet indtryk
1	Ved undersøgelse af epilepsi virkede lægen fortravlet.	Godt
2	Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? Selvom jeg har oplevet, at personalet lyttede til det, jeg sagde, synes jeg ikke, at der er sammenhæng i den diagnose, der blev stillet, og mine symptomer. Jeg er diagnosticeret med [én type] epilepsi, men har aldrig oplevet [et af de karakteristiske symptomer for denne type epilepsi]. Desuden har jeg troet, at min diagnose var [en anden type] epilepsi, men efter at jeg har læst journalen, har jeg opdaget, at der står [en anden type epilepsi, end jeg troede]. Der står derudover, at jeg har [haft et specielt symptom], og det er ikke korrekt.	Dårligt
3	Der blev brugt [en del] måneder på at fremskaffe MR-billeder fra andet hospital.	Dårligt
8	Synes det kunne være rart med en læge, man kan forstå. Rigtig træls, at gå derfra og man havde mange spørgsmål. Men opgav, fordi man ikke kunne forstå lægen. Tak.	Uoplyst
15	Ventetid på ca. tre måneder inden endelig udredning.	Godt
21	Kunne måske godt have tænkt mig et mere personligt brev, bl.a. med hensyn til behandlingstiden, som der stod varede max. to timer. Det varede ti minutter. Kunne også godt tænke mig, de undersøgte et større området end det gjaldt, pga. kompleks sag, som nerver generelt er!! Og	Godt

	især fordi jeg nævnte smerter fra et andet sted.	
22	Næh.	Godt
31	Jeg var meget utilfreds med, at en af mine konsultationer hos jer var blevet aflyst, uden at jeg vidste det. Det betød, at jeg mødte til tiden og fik beskeden, at jeg var aflyst. Sjovt nok fra en anden afdeling, hvor jeg [nogle] dage før var blevet indlagt for noget helt andet.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk dagambulatorium	Samlet indtryk
1	Besvimele [i vinters]. Blev først udredt ved kardiologerne og dernæst ved neurologerne. Var færdigudredt [i efteråret]. Det er alt for lang tid. Hvorfor kan man ikke udredes to steder samtidigt?	Virkelig godt
9	Jeg synes ikke, dette spørgeskema er relevant for mig at udfylde, da jeg kun har været der to gange (fra start til slut), og det var ok. Ventetiden på de behandlinger, der blev ordineret ved start, er helt uacceptabel (10 til 11 måneder).	Dårligt
15	Blev af anden afdeling [i foråret] henvist til [undersøgelse], da jeg akut havde mange kramper, spjæt og nervesmerter. Kom til undersøgelse [i sommer] efter omveje til Neurologisk Afdeling i Viborg m.m. Ikke en positiv oplevelse for mig, der stod med akutte reaktioner/bivirkninger på ny medicin!	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Ved første undersøgelse var alt ok. Efter anden undersøgelse/samtale, hvor det blev besluttet, at jeg skulle MR-scannes og blev oplyst om at ombooke tiden, da jeg ikke var hastesag, rykkede jeg for brev. Ti dage efter samtale, hvor afdelingen for scanning først havde modtaget meddelelse dagen før. Siden rykker jeg for brev igen otte dage senere og meddeles, at jeg skal via MR-scanner på andet sygehus.	Uoplyst
4	Ventetiden, indtil jeg blev kaldt ind til prøvesvar, var lang for mig (ca. en måned). Ved uvisheden om jeg var alvorligt syg eller ej, føles en måned som lang tid. Men måske acceptabelt for en travl hospitalsverden.	Godt
7	Når jeg bliver hasteindkaldt til neurologisk afdeling [] forventer jeg, at den undersøgende læge har orienteret sig i min journal om, hvorfor jeg er indkaldt.	Godt
9	I min behandling var der afsat en halv time per dag til individuel fysioterapi. Jeg mener, at jeg kunne være kommet meget længere med min behandling indenfor den afsatte tid på fire uger, hvis der havde været afsat længere tid til individuel fysioterapi. Når man har siddet [mange] år i kørestol, er der behov for mange korrektioner, og det kan holdtræning ikke rette op på. Der er behov for individuel fysioterapi, som der heller ikke er for meget af i hverdagen. Der er brug for individuel vejledning, således at man ikke træner forkert.	Virkelig godt
10	Jeg blev godt modtaget, og det undersøgende personale var venlige og lyttende.	Uoplyst
11	Super søde læger. Hjalp mig videre med en depression. Det har jeg har haft meget glæde af.	Virkelig godt
15	Blev undersøgt af [] læge. Utrolig søg og rar og grundig, men svær for mig at forstå.	Godt
18	Jeg har det så dårligt og går fuldtidssygemeldt [i flere måneder], og jeg ved stadig ikke, hvad jeg fejler! Dermed ved jeg heller ikke, hvordan jeg skal forholde mig og leve mit liv. Læge, ambulatorium, forsikringssselskab og kommune har alt i orden med skemaer og skrivi, men jeg står midt i det hele og aner ikke, hvordan jeg bliver rask!	Dårligt

Neurologisk afdeling

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





ID	Kommentarer - Hukommelsesklinikken	Samlet indtryk
2	Stod ikke, at der var to samtaler!	Godt
3	Det, jeg er ude efter, er en vurdering af, om jeg er disponeret til demens, da [flere familiemedlemmer] har haft eller har det. Det er min forventning. Da jeg har set, hvordan de mister alt om sin situation. Navne, familie og børn. Det er jeg bange for.	Godt
4	Jeg er pårørende til en dement. Den demente kan ikke svare på spørgsmålene, og, som pårørende, er man meget begrænset i at informere personalet om den dementes tilstand/opførsel m.m. Som pårørende er man ikke i stand til at fortælle sandheden om den dementes tilstand (den demente manipulerer).	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Samlet indtryk
6	Ingen info.	Godt
11	Egentlig ikke ud fra det sparsomme materiale, jeg har.	Virkelig godt
12	Der var tilsyneladende ikke noget i vejen med mit hoved, bortset fra [lidelse], som læge NN opdagede.	Godt
16	Problematisk med en [læge som er svær at forstå]! Er usikker med at forstå tilstrækkeligt.	Virkelig godt
17	Det ville være rart at få et skriftligt resumé efter en samtale.	Virkelig godt
28	Helt perfekt information.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19	Samlet indtryk
1	Vedrørende [lidelsen]: Kom vi op til det, som lægen sagde, kunne han bare have skrevet/ringet om.	Godt
2	Det, der blev sagt under samtalen, er ikke det, der står i min journal. I fremtiden vil jeg nok bede om at se journalen, inden jeg forlade samtalen. De skriftlige informationer var måske gode, men jeg syntes ikke, de var relevante i mit tilfælde.	Dårligt
3	Lægerne er for svære at forstå.	Dårligt
6	Ville godt have haft det at vide efter behandling. Det jeg skulle forholde mig til, når jeg kom hjem til mig selv igen og ikke før behandling.	Godt
10	Jeg synes, der går for lang tid, inden man får et svar (næsten en måned).	Godt
13	Jeg forventede at få respons på testen [], men blev efter testen indkaldt til operation. Ville gerne have diagnosen verificeret/stadfæstet efter testen.	Dårligt
22	Næhhhhh.	Godt
25	Skriftlig information sendt til egen læge og kommunen.	Godt
27	Ventetiden på svaret tager for lang tid eller kommer ikke. Det er [flere] måneder siden sidste undersøgelse. Stadig intet svar.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk dagambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg har fået lavet en undersøgelse [], men jeg ved ikke selv resultatet. Men glemte desværre også at spørge læge NN. Men håber, de ved besked og ikke fandt nogen grund til videre alarm.	Godt
5	Jeg føler slet ikke, at lægen var forberedt på at give mig svar. Jeg sad i en time, og jeg føler	Dårligt

	ikke, at jeg fik noget ud af det. Han vidste ikke, hvad det var, og det hele gik på, hvad han troede, det kunne være.	
	6 Jeg forstod ikke det hele af, hvad lægen sagde, men rask er jeg.	Godt
	7 Jeg synes, at det er problematisk med de mange [læger, der har svært ved at gøre sig forståelige]. Jeg er klar over, at det er sådan, at [det] er, men det er svært at få det hele med i de informationer, som gives [].	Godt
	9 Ved det sidste besøg skulle en [anden] læge indhente "second opinion" i en anden by. Jeg skulle få besked inden for aftalte måned, men har intet hørt i dag, halvanden måned efter. Så det synes jeg ikke, er i orden. Jeg forventede ikke, at de kunne gøre noget anderledes i den anden by. Derfor har jeg ikke rykket for det.	Dårligt
	11 Nej.	Godt
	13 Det er svært sprogligt med de udenlandske læger.	Godt
	16 Lægen talte over hovedet på mig. Han talte til min datter.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2 [] Jeg forstod ikke, han forstod ikke. Jeg fik ikke noget ud af samtalen.	Godt
	6 Det skriftlige har ikke været så godt. Det er svært at få information ind i standardindkaldelserne og der har været et par ups'er der. En del af den mundtlige info har faktisk gjort mig mere nervøs, men selvfølgelig fordi man i en lidt presset situation godt kan overfortolke og glemme at spørge ind i situationen.	Godt
	7 Det var min mand, der var med, der bad lægen om en skriftlig udredning om undersøgelsen, fordi lægen som sagt ikke var klar over, hvorfor jeg kom.	Godt
	9 God sammenhæng i information med alle relevante oplysninger.	Virkelig godt
	10 Jeg har ikke modtaget svar på den udredning, som jeg var blevet lovet, ej heller en endelig diagnose.	Uoplyst
	14 Har intet hørt fra sygehuset efter mit sidste besøg. Forstod, at jeg skulle til opfølgende samtale for at tale om effekten af ny medicin.	Godt
	18 Jeg sidder over for en meget dygtig læge og fornemmer hans meget store viden, men er helt febrilsk over ikke at kunne trænge igennem til ham pga., han var svær at forstå. Men første besøg trygt. Efter andet besøg meget utrygt.	Dårligt

Neurologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Hukommelsesklinikken	Samlet indtryk
3	Mit første besøg forløb fint. Næste gang ville jeg selv komme til [klinikken]. [Der var mange problemer med den offentlige transport, så jeg kom aldrig frem] og ringede til [klinikken]. Næste gang bliver jeg kørt af mine børn.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Samlet indtryk
6	Svar fra Ambulatoriet er sendt til lægen, men jeg har aldrig hørt fra lægen. Han har derimod oplyst min hustru om, at jeg selv kunne søge info på nettet!!!	Godt
11	Jeg har været udsat for udsættelse af besøg/aftaler i ambulatoriet på grund af mødedeltagelse. Det var i orden, men ventetiden før næste kontrol var for lang.	Virkelig godt
12	Anden gang jeg tog derfra, fik jeg en recept på [] medicin, som jeg ikke turde tage, for muskelspændinger angiveligt.	Godt
17	Min læge gav udtryk for usikkerhed (efter at have modtaget besked fra Ambulatoriet), om hvorvidt han eller Ambulatoriet havde det overordnede ansvar for behandlingen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19	Samlet indtryk
1	Der mangler altid kaffe/te i kanderne. Noget koldt at drikke i ventegangen? At få mere information om[] undersøgelser, og det man fejler. Brochure og lignende.	Godt
3	For dårlig planlægning af undersøgelsen og svar fra læge.	Dårligt
14	Synes det er svært at svare på disse spørgsmål (passer ikke til mine besøg), da jeg kun kommer til en kontrol for søvnapnø hver andet år. Er glad for at komme der.	Godt
24	Meget fin behandling af både læge og sygepleje. Kompetent behandling i en god atmosfære. Dygtig operationslæge. TAK.	Virkelig godt
27	Fik ikke svar på, hvorfor de skulle undersøge mine ben, og min læge forstod det heller ikke.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk dagambulatorium	Samlet indtryk
2	Ved selv, at jeg skal dyrke motion for at opretholde en bedre fysik [], men det kan også være stressrelateret.	Godt
4	Er ikke afsluttet endnu. Skal derned igen, når jeg er afsluttet på andet sygehus.	Godt
5	Jeg synes, det er forkasteligt at bede patienter om at overveje nyt job, stoppe med at bruge make-up samt hårprodukter på en begrundelse, hvor man ikke ved noget om, hvad jeg fejler. For mig lød det som om, at lægen ikke brød sig om de ting og derfor synes, man skal stoppe med det. Det er et skud i tågen, og jeg syntes bestemt ikke, det er i orden at køre på troen i stedet for viden.	Dårligt
10	Jeg har fået for meget []medicin.	Godt
12	Jeg taler ikke dansk, men min mand taler godt dansk og fungerer som tolk. Men vi blev overraskede, da vi snakkede med læge NN, som var svær at forstå. Der var dårlig kommunikation.	Godt
13	Jeg er endnu ikke afsluttet i ambulatoriet.	Godt
14	Ved første besøg var jeg noget utryk ved lægen. Men anden gang var jeg meget, meget tryk.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|---------|
|  | 2 | Forstod ikke, hvorfor jeg skulle havde Persantin []. Hvad skulle det hjælpe og hvorfor, bivirkninger osv. | Godt |
|  | 3 | Haft en del telefonisk kontakt. Blev godt modtaget og vejledt. Mine henvendelser er hver gang noteret. | Uoplyst |
|  | 7 | En god ide hvis de forskellige områder indenfor [] afdelingen talte sammen om undersøgelserne, og hvad der er relevant. | Godt |
|  | 18 | Jeg blev lovet besked om scanning efter [et par] dag. Jeg fik den først [flere dage senere] og efter at måtte rykke for den. Og dens besked var et brev om at komme [flere] uger senere på ambulatoriet! Det er uacceptabelt, at jeg går [efter flere måneder] og ikke aner, hvad jeg fejler, og om jeg nogensinde kommer i arbejde igen og bliver rask! | Dårligt |

Neurologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Hukommelsesklinikken	Samlet indtryk
3	At informere om, at afdelingen ligger på femte sal, og at elevatoren kun går til tredje ved hovedindgangen. Da hjælp rengøringspersonalet også fint, så vi fandt frem. Men det er vi jo klar over til næste gang. Jeg håber, der snart kommer en tid. Det er vigtigt for mig at få at vide, om jeg er i farezonen. [Kommunikation og information]	Godt
	ID Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Samlet indtryk
6	Ambulatoriet og personale helt ok! Men pinligt, at egen læge ikke videregiver information/undersøgelsesresultat og forslag til behandling til patient. [Kvalitet i behandling]	Godt
10	En meget kompetent og dygtig læge, som tog sig god tid til mine spørgsmål og overvejelser. Hun foreslog endda ekstra undersøgelser, og det var meget trygt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	Det vil være fint med en adskillelse mellem afdelingen og ambulatoriet, så ambulatoriet kommer til at fremstå som en mere adskilt enhed. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
12	Særdeles flinkt, rart og meget hjælpsomt personale. [Relationer til personale]	Godt
23	MEGET bedre mulighed for at træffe ens kontaktsygeplejerske. Eventuelt mulighed for at stille korte spørgsmål via mail. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
26	Personalet i Viborg, der træder til ved ALS, kan jeg ikke give roser nok. De er simpelthen i top. Jeg vil gerne takke dem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
28	Jeg har fået den bedste behandling. Og syntes det er stort, at NN vil følge med i, hvordan jeg har det, selv om der ikke er flere behandlingsmuligheder for mig. Jeg føler, jeg har fået tilbudt alle de muligheder, der er. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
31	At der burde være et rum med glasdør, så man ikke sad ude på gangen. Jeg føler mig som udstilling, når nogen går forbi. [Fysiske rammer]	Godt
	ID Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19	Samlet indtryk
1	Lægerne kunne godt være mere uddybende. I kunne sørge for, at computeren virker, når man kommer. Sygeplejerskerne er meget kompetente og hjælpsomme. Stor tak til lægerne NN og NN. I er kanon gode samt sygeplejerskerne, som er indlevende og hjælpsomme og forstående. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
3	Lægerne bør være bedre til at gøre sig forståelige, og ellers skal der være en med ved samtalen, der kan hjælpe med kommunikationen. Bedre planlægning af undersøgelser og svar. Først venter man i lang tid på undersøgelsen, derefter er der næsten lige så lang ventetid på samtalen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
5	Laboratoriet sørgede for, at jeg fik en samtale med en læge, angående et par spørgsmål.	Godt
9	Ambulatoriet var under håndværksombygning, men klarede det ok.	Godt
12	Det er nogle flinke behandlere, men "velkomsten" fra sekretæren ødelægger stemningen.	Godt

	[Relationer til personale]	
✎ 16	Manglende skilte for toiletter: dårligt. Der var kaffe, vand m.v.: godt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 17	Jeg har været godt tilfreds med hele forløbet og det rigtig søde og rare personale. Så ug til dem.	Virkelig godt
✎ 18	Jeg synes godt, de kunne forsøge at overflytte mig til et andet hospital. Nu har jeg sagt, at jeg ikke kan komme til sygehuset, da jeg er holdt op med at køre bil og ikke har mulighed for at komme derhen uden. Men har ikke fået noget svar desangående.	Uoplyst
✎ 19	Kompetent og behagelig behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 20	Uhensigtsmæssig lang ventetid på svar fra læge NN til egen læge. Det har forhalet behandlingen helt unødvendigt og forårsaget langvarige smerter. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 22	Lad de sølle sygeplejersker være i fred!	Godt
✎ 24	For dårlig belysning ved stolpe fire. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 28	Ambulatoriet arbejder professionelt! [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 29	Jeg synes, gangen var meget mørk og nærmest uhyggelig at være på. Det var om aftenen, jeg var der. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 30	Venteværelset kunne godt være indrettet lidt mere privat. Som patient er man ikke offentlig ejendom. Jeg har ikke lyst til at høre personalets orientering til andre patienter, ligesom jeg ikke selv ønsker, at andre nødvendigvis skal overvære, hvad personalet og jeg taler om. Endelig er det jo ikke givet, at man har lyst til at socialisere med ens medpatienter og deres pårørende, blot fordi man opholder sig på det samme ambulatorium. Toiletterne er sølle. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk dagambulatorium	Samlet indtryk
✎ 1	Fik hjernerystelse efter et besvimelsestilfælde. Tog på arbejde efter [et par uger]. Fik [stress], som det har taget [lang tid] at komme sig over. Hvis jeg nu var henvist til neurologerne allerede fra starten, så var det måske ikke gået så galt???	Virkelig godt
✎ 2	De gør det så godt, de kan med det, de har til rådighed. Der skal måske være mere kommunikation mellem de enkelte afdelinger, men det tror jeg er på vej. Har oplevet det på/mellem to andre afdelinger, hvor det bare fungerede. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 3	Var igennem fem-seks undersøgelser på en dag. Det var virkelig godt. Meget venligt personale! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 5	Jeg var inde ved to forskellige [] læger. Jeg havde meget svært ved at forstå, hvad de sagde. Og syntes første gang, at jeg gik hjem, at det var spild af min tid/deres, da vi ikke kunne føre en samtale, pga. af [kommunikations]problemer. [Kommunikation og information]	Dårligt
✎ 9	Jeg tror ikke, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, men der er al for dårlig kommunikation afdelingerne imellem. Ventetiden ved de forskellige afdelinger er alt for lang. Hvis ikke man er syg i forvejen, så skal jeg love for, man kommer i patientrollen undervejs. Men det er jo generelt i vores sundhedssystem. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
✎ 10	Jeg mødte [to læger]. Det var ikke et problem med sproget, men den [ene læge] var bedst. Jeg måtte have fat i en sygeplejerske, da jeg kom hjem, da den [anden læge] ikke kunne forklare mig, hvad hun havde sendt mig videre til.	Godt

[Kommunikation og information]

✎	15 De kan naturligvis ikke hjælpe alle, og isoleret er afdelingen super ok. Systemet derimod fejler totalt, når der skal gå seks måneder, fra jeg står akut med store smerter og krampes og bliver henvist til undersøgelse, til undersøgelsen effektueres. [Det] giver jo desværre intet billede af, hvad der var galt, og undersøgelsen kan på den baggrund ikke bruges til noget som helst nyttigt! Spild af kostbar tid og undersøgelse, når de ikke kan foretages, mens der er noget at måle for/på! [Ventetid]	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎	4 Ambulatoriet tog nogle tests samme dag, jeg var til undersøgelse, som jeg frygtede, jeg ville få en ekstra indkaldelse til. Så det var effektivt.	Godt
✎	7 I ventetiden blev min mand og jeg tilbudt nogle sandwiches og kaffe. [Fysiske rammer]	Godt
✎	8 Undersøgelsesrummene kunne med fordel moderniseres en smule. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	9 Ambulatoriet var under afvikling, i forbindelse med renovering, så spørgsmål om indtryk og rengøring er pt. irrelevant. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	10 Det er lidt for trist, at man kun får tilsendt et spørgeskema, når man har krav på en udredning af sin undersøgelse.	Uoplyst
✎	11 Dejligt, at der er både drikkevarer og brød. [Pleje]	Virkelig godt
✎	12 Jeg var ikke indlagt, men alt i alt var der meget flinkt personale. Altid med et pænt svar, når jeg ringede. Forløbet: Hos jer i Viborg og [flere] uger på andet sygehus, i alt [over en måned], men er nu gudskelov i bedring. [Pleje]	Uoplyst
✎	13 Lagde ikke mærke til rengøringsniveauet.	Virkelig godt
✎	15 Sødt, venligt og imødekommende personale. Kaffen var halvkold. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎	18 Min første uge på Akutklinikken fungerede PERFEKT. Sådan skulle alle undersøgelser/møder være. Jeg har brug for en hotline undervejs i forløbet, evt. på en mail, jeg kan kontakte ambulatoriet på. Jeg har brug for tryghed! Al den ventetid er nedbrydende for et menneske og for de pårørende! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt

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

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

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

