

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Neurologisk afdeling
Hospitalsenheden Vest
30-04-2013**

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
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	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.....	91
	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:	418
Besvarelser fra afdelingens patienter:	233
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).

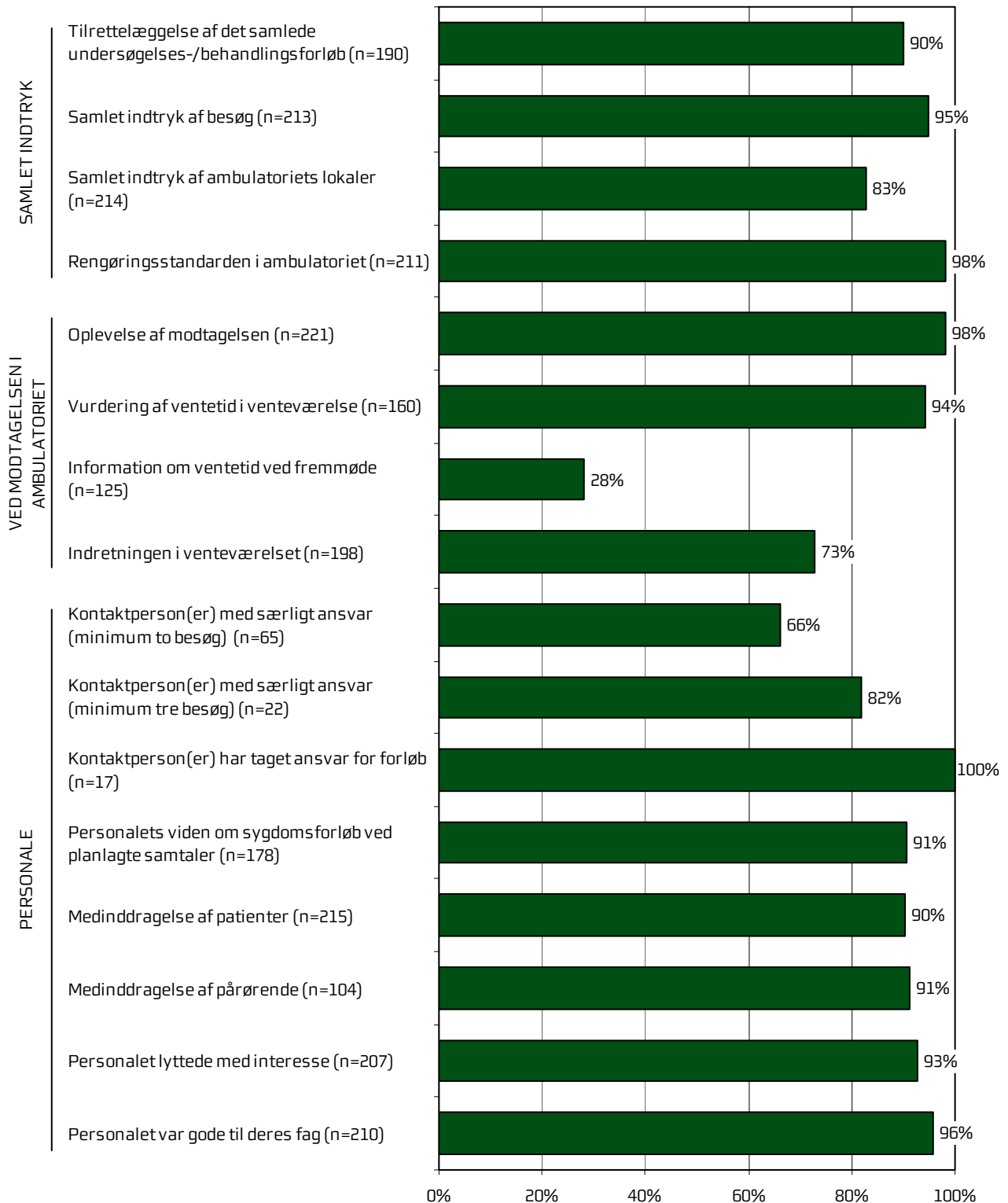
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

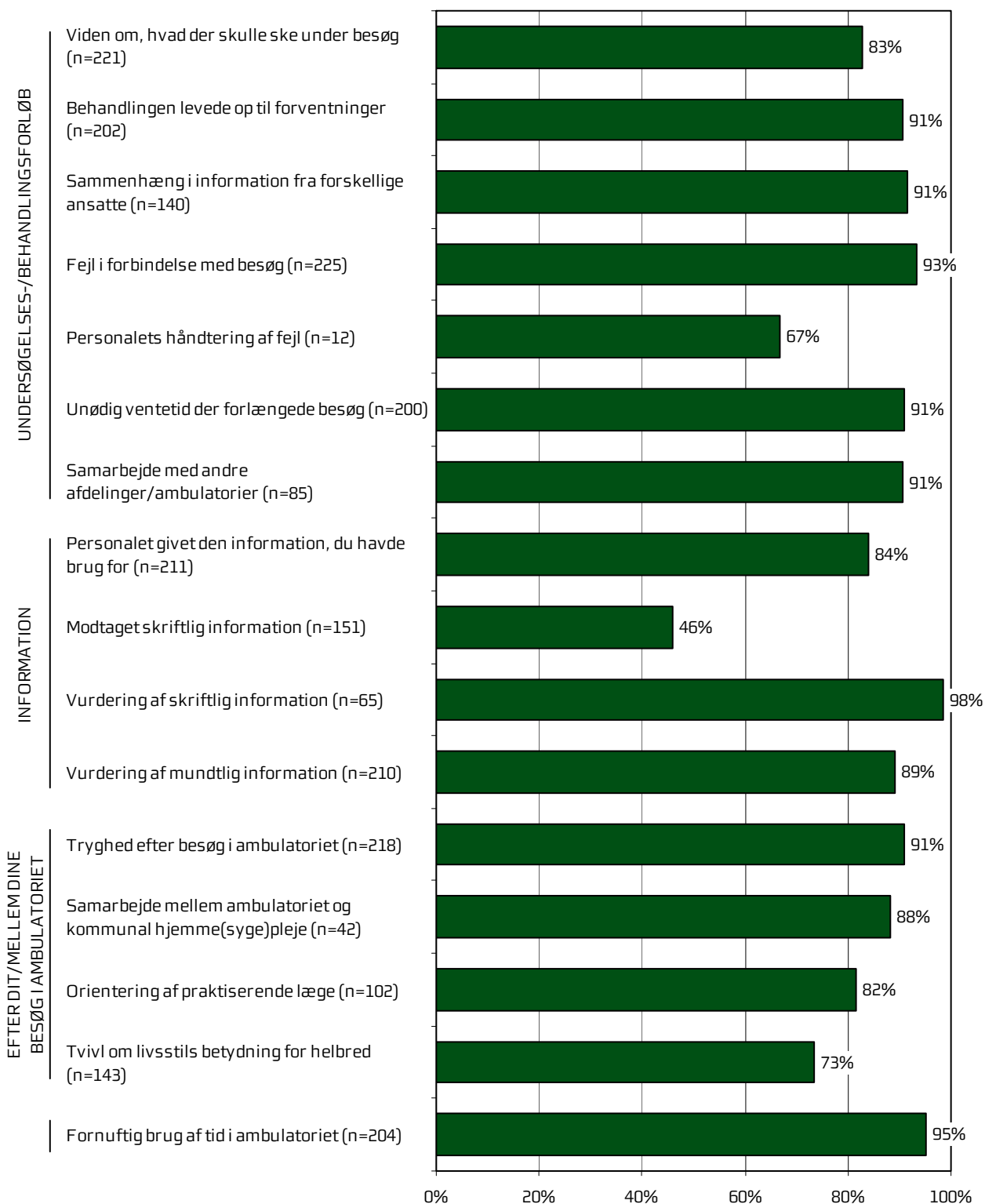
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Neurologisk Afdeling, Holstebro

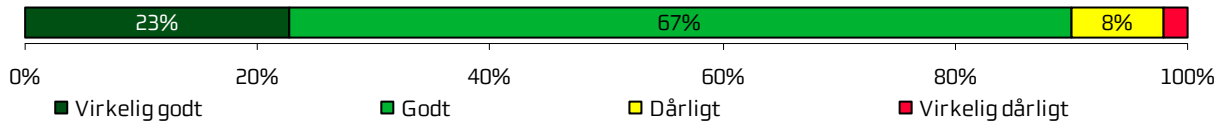
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

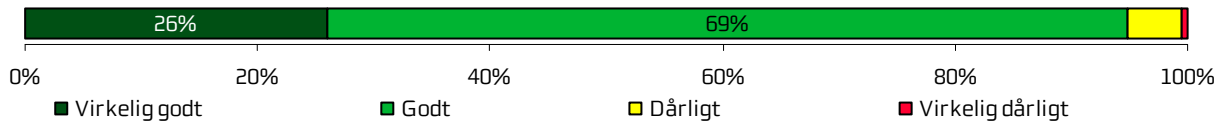
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

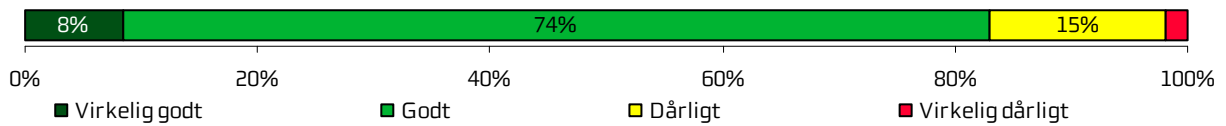
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=190)



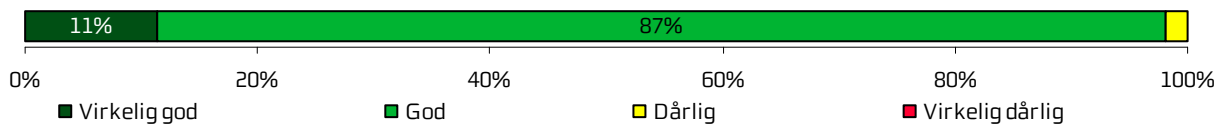
Samlet indtryk af besøg (n=213)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=214)



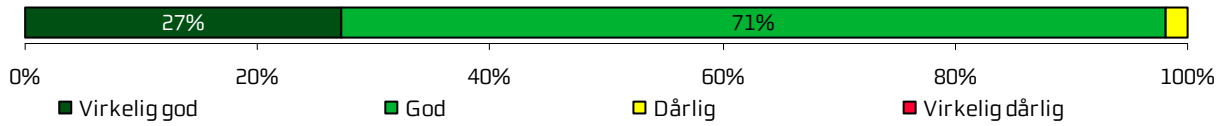
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=211)



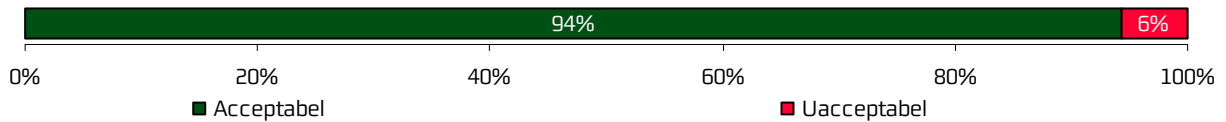
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	93 %	96 % *	98 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	99 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	83 %	84 %	-	98 % *	92 % *	96 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 %	99 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

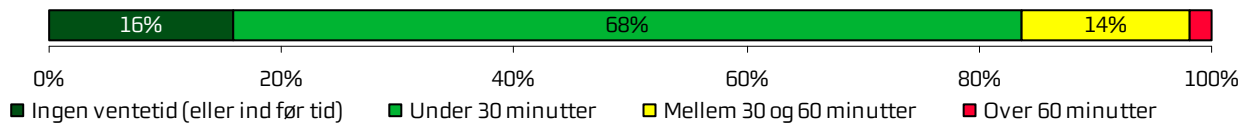
Oplevelse af modtagelsen (n=221)



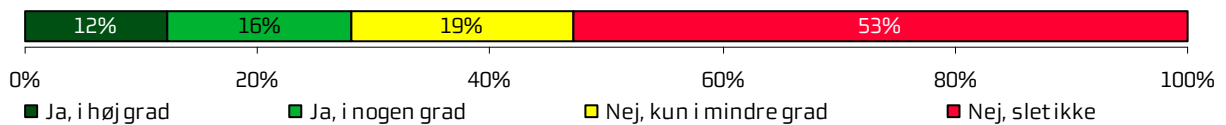
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=160)



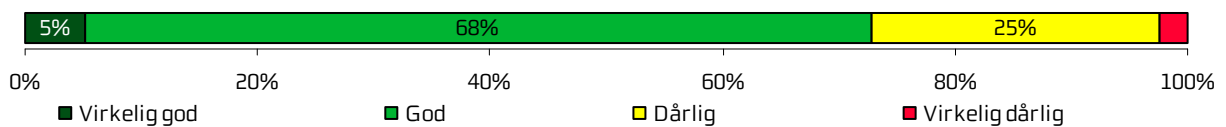
Længde af ventetid i venteværelse (n=152)



Information om ventetid ved fremmøde (n=125)



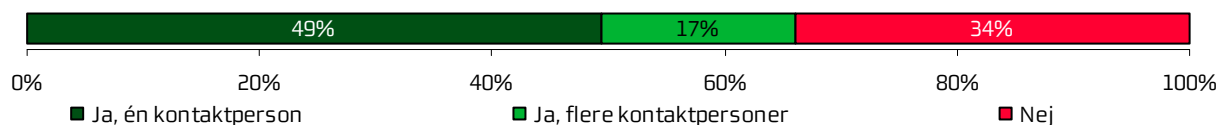
Indretningen i venteværelset (n=198)



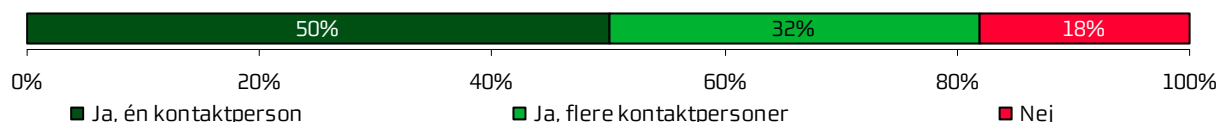
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	92 %	95 %	98 % *	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	28 %	32 %	41 % *	55 % *	32 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	73 %	75 %	73 %	95 % *	85 % *	91 % *

Personale

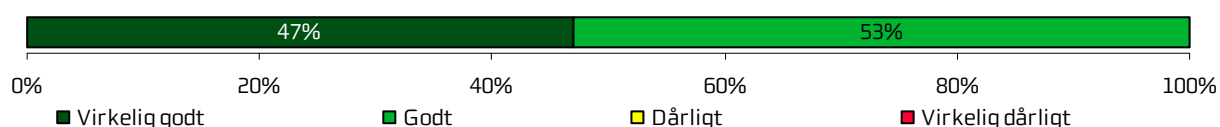
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=65)



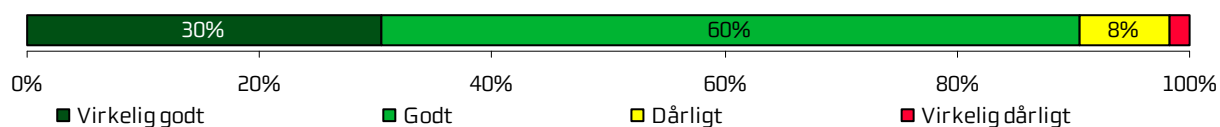
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=22)



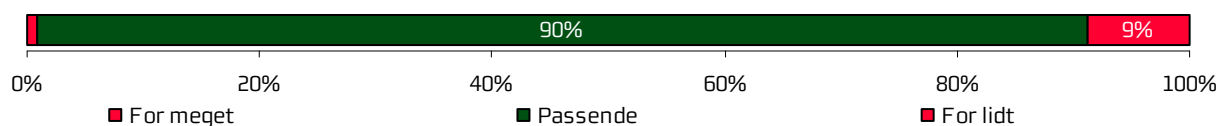
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



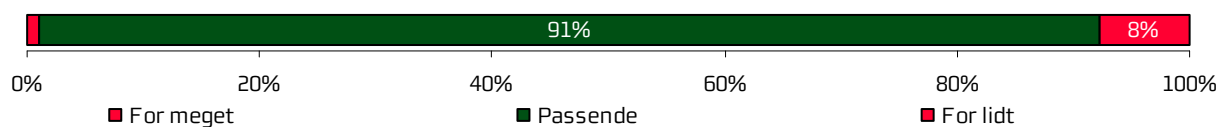
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=178)



Medinddragelse af patienter (n=215)



Medinddragelse af pårørende (n=104)



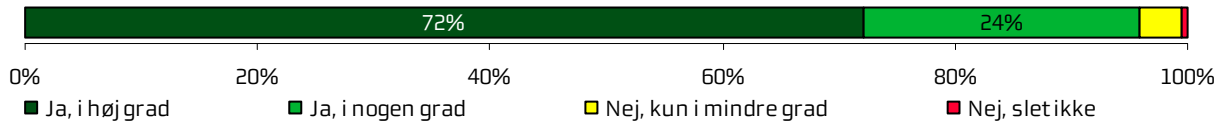
Personalet lyttede med interesse (n=207)



	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)	66 %	63 %	65 %	90 % *	72 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	100 % *	77 %	98 % *	75 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	90 %	89 %	97 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	87 %	92 %	96 % *	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	93 %	92 %	95 %	90 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	94 %	94 %	98 % *	95 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=210)



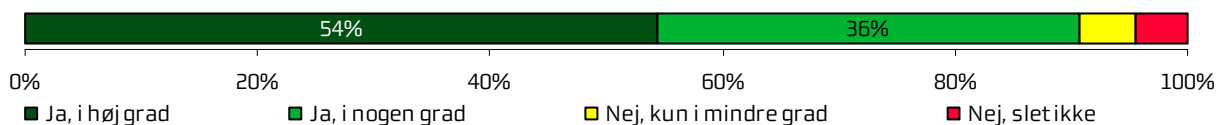
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	96 %	98 %	100 % *	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

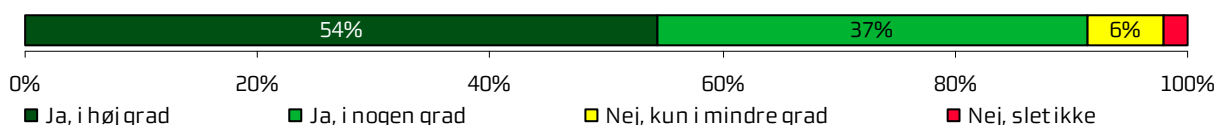
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=221)



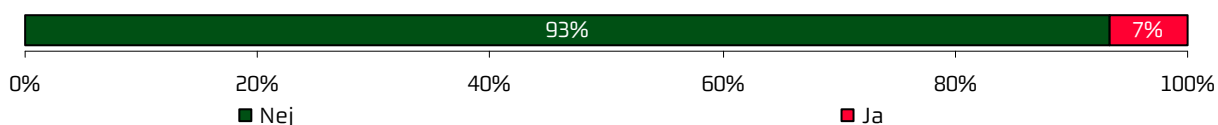
Behandlingen levede op til forventninger (n=202)



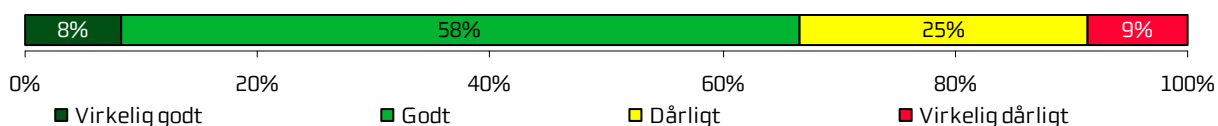
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=140)



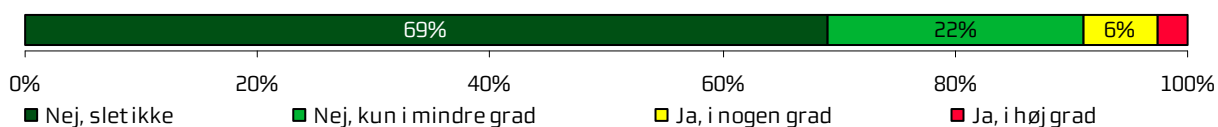
Fejl i forbindelse med besøg (n=225)



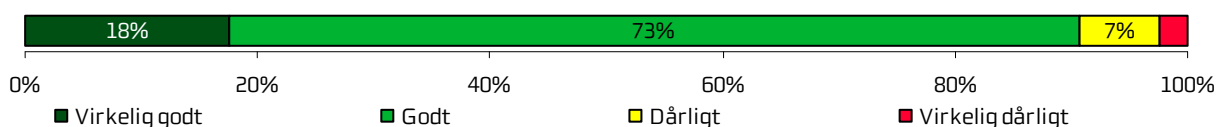
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=200)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=85)



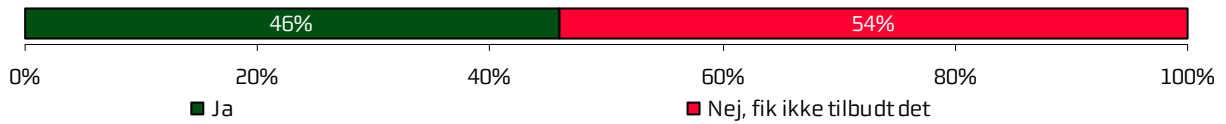
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	80 %	83 %	94 % *	82 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	89 %	88 %	96 % *	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	92 %	92 %	98 % *	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	93 %	96 %	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	50 %	85 %	80 %	59 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	88 %	91 %	94 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	90 %	87 %	97 % *	89 %	93 %

Information

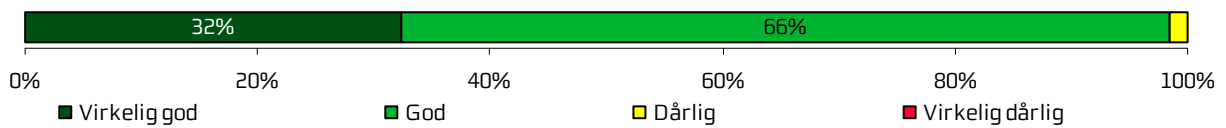
Personalet givet den information, du havde brug for (n=211)



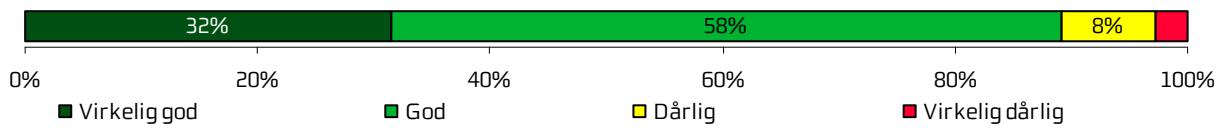
Modtaget skriftlig information (n=151)



Vurdering af skriftlig information (n=65)



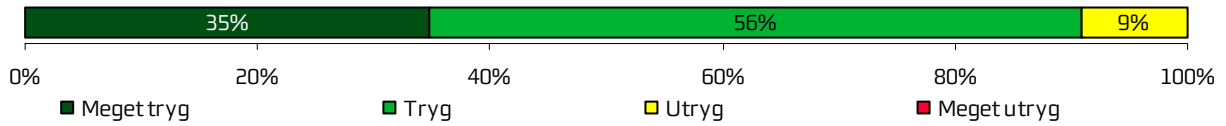
Vurdering af mundtlig information (n=210)



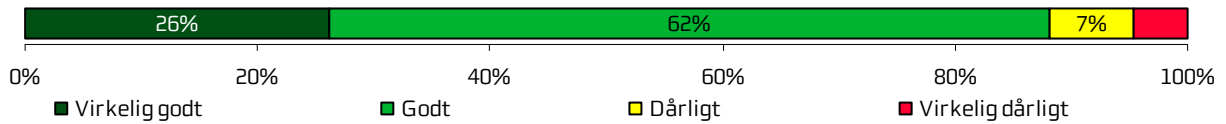
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	84 %	85 %	-	96 % *	91 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	46 %	56 %	71 % *	80 % *	66 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	93 %	100 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	89 %	91 %	93 %	98 % *	94 % *	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

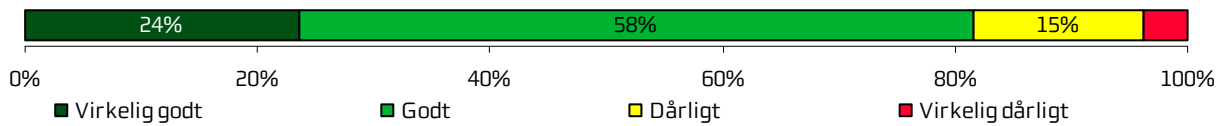
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=218)



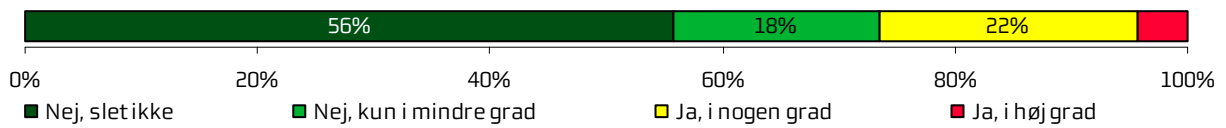
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



Orientering af praktiserende læge (n=102)



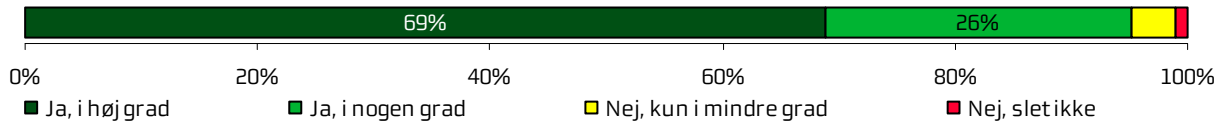
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=143)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	93 %	90 %	96 % *	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	89 %	89 %	97 %	90 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	83 %	86 %	93 % *	78 %	86 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	66 %	74 %	81 %	70 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=204)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 %	95 %	98 % *	96 %	97 %

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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>		Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
					Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

32. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

34. Hvordan vurderer du, at dit 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"/>
35. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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	45%	45%
Kvinde	55%	55%
Aldersgruppe		
Under 20 år	3%	5%
20-39 år	10%	15%
40-59 år	37%	39%
60-79 år	42%	34%
80 år eller derover	7%	7%

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 tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"

"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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	233		100%	
Køn				
Mand	104		45%	
Kvinde	129		55%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	8		3%	
20-39 år	23		10%	
40-59 år	87		37%	
60-79 år	98		42%	
80 år eller derover	17		7%	
Skema udfyldt af				
Patienten	198		91%	
Pårørende	20		9%	
Modersmål				
Dansk	220		97%	
Ikke dansk	6		3%	
Afsnitsnavn				
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	76		33%	
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	157		67%	

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	23	67	8	2	190	25
Køn						
Mand	31	57	10	2	89	6
Kvinde	16	76	6	2	101	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	57	29	0	7	1
20-39 år	15	80	0	5	20	2
40-59 år	26	67	5	1	73	9
60-79 år	22	67	10	1	78	12
80 år eller derover	25	58	8	8	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	24	67	8	1	166	20
Pårørende	18	65	12	6	17	2
Modersmål						
Dansk	23	68	8	2	185	22
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	27	68	5	0	59	11
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	21	67	9	3	131	14

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	26	69	5	0	213
Køn					
Mand	35	58	6	1	93
Kvinde	19	77	3	0	120
Aldersgruppe					
Under 20 år	44	56	0	0	7
20-39 år	18	78	0	4	22
40-59 år	31	64	5	0	81
60-79 år	21	73	6	0	90
80 år eller derover	31	61	8	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	27	67	5	1	184
Pårørende	28	72	0	0	18
Modersmål					
Dansk	26	68	5	0	206
Ikke dansk	20	80	0	0	5
Afsnitsnavn					
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	34	64	1	0	70
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	22	71	6	1	143

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	8	74	15	2	214
Køn					
Mand	12	73	14	1	94
Kvinde	6	75	17	2	120
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	75	12	12	8
20-39 år	5	67	28	0	21
40-59 år	9	72	17	2	81
60-79 år	11	80	8	1	88
80 år eller derover	0	69	31	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	9	73	16	2	188
Pårørende	12	75	12	0	16
Modersmål					
Dansk	9	74	15	2	206
Ikke dansk	0	81	19	0	5
Afsnitsnavn					
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	13	79	8	0	72
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	6	72	19	3	142

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	11	87	2	0	211
Køn					
Mand	15	83	2	0	93
Kvinde	8	90	2	0	118
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	63	12	0	8
20-39 år	10	85	5	0	20
40-59 år	13	86	1	0	80
60-79 år	11	87	1	0	89
80 år eller derover	0	100	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	13	85	2	0	183
Pårørende	5	95	0	0	19
Modersmål					
Dansk	11	87	2	0	204
Ikke dansk	19	81	0	0	5
Afsnitsnavn					
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	14	84	1	0	69
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	10	88	2	0	142

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	71	2	0	221
Køn					
Mand	31	68	1	0	100
Kvinde	24	73	2	0	121
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	75	0	0	8
20-39 år	18	78	4	0	22
40-59 år	25	72	4	0	85
60-79 år	32	68	0	0	91
80 år eller derover	27	73	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	29	70	2	0	188
Pårørende	20	80	0	0	20
Modersmål					
Dansk	28	70	2	0	210
Ikke dansk	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	34	63	3	0	70
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	24	75	1	0	151

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	160	67
Køn				
Mand	92	8	75	26
Kvinde	97	3	85	41
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	4
20-39 år	100	0	20	3
40-59 år	91	9	55	32
60-79 år	96	4	67	26
80 år eller derover	100	0	14	2
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	137	58
Pårørende	92	8	13	7
Modersmål				
Dansk	95	5	153	64
Ikke dansk	-	-	3	3
Afsnitsnavn				
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	94	6	49	26
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	95	5	111	41

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	16	68	14	2	152	4
Køn						
Mand	16	67	13	4	70	2
Kvinde	16	68	16	0	82	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	23	65	12	0	17	2
40-59 år	15	67	17	2	54	1
60-79 år	14	70	13	3	63	1
80 år eller derover	21	64	14	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	67	14	2	131	3
Pårørende	17	58	25	0	12	1
Modersmål						
Dansk	16	68	14	2	146	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	17	69	13	2	48	1
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	15	67	15	2	104	3

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	12	16	19	53	125	23
Køn						
Mand	15	22	20	42	59	10
Kvinde	9	11	18	62	66	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	0	0	20	80	15	4
40-59 år	17	10	13	60	47	7
60-79 år	12	24	25	39	51	8
80 år eller derover	12	22	11	56	9	3
Skema udfyldt af						
Patienten	14	12	18	56	109	18
Pårørende	0	22	33	45	9	3
Modersmål						
Dansk	12	15	19	54	120	22
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	21	14	12	53	43	4
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	7	17	23	52	82	19

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	5	68	25	2	198	18
Køn						
Mand	7	67	25	1	89	4
Kvinde	4	68	25	4	109	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	60	40	0	5	1
20-39 år	0	78	11	11	18	3
40-59 år	4	58	35	3	74	8
60-79 år	7	75	16	1	84	6
80 år eller derover	6	64	30	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	66	25	3	173	14
Pårørende	0	80	20	0	15	3
Modersmål						
Dansk	5	67	25	3	190	17
Ikke dansk	0	81	19	0	5	1
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	13	67	20	0	61	10
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	1	68	27	4	137	8

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	49	17	34	65
Køn				
Mand	52	13	35	31
Kvinde	47	20	32	34
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	78	11	11	9
40-59 år	47	21	32	28
60-79 år	32	18	50	22
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	48	19	33	58
Pårørende	41	0	59	5
Modersmål				
Dansk	49	17	34	64
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	64	0	36	11
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	46	20	33	54

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	50	32	18	22
Køn				
Mand	57	29	14	7
Kvinde	47	33	20	15
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	50	43	7	14
60-79 år	-	-	-	4
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	50	32	18	22
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	48	33	19	21
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	-	-	-	1
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	48	33	19	21

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	53	0	0	17	1
Køn						
Mand	33	67	0	0	6	0
Kvinde	55	45	0	0	11	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	50	50	0	0	12	1
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	53	0	0	17	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	50	50	0	0	16	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	-	-	-	-	0	1
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	47	53	0	0	17	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	30	60	8	2	178	40
Køn						
Mand	31	59	8	2	87	12
Kvinde	30	62	8	1	91	28
Aldersgruppe						
Under 20 år	21	79	0	0	5	3
20-39 år	37	50	6	6	16	5
40-59 år	30	62	7	1	71	13
60-79 år	35	54	10	1	72	17
80 år eller derover	7	86	7	0	14	2
Skema udfyldt af						
Patienten	31	61	7	1	153	36
Pårørende	40	47	13	0	15	3
Modersmål						
Dansk	31	59	8	2	173	36
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	35	63	2	0	54	17
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	28	59	10	2	124	23

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	90	9	215
Køn				
Mand	2	88	10	96
Kvinde	0	92	8	119
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	88	12	8
20-39 år	0	100	0	21
40-59 år	1	89	10	81
60-79 år	1	90	9	90
80 år eller derover	0	87	13	15
Skema udfyldt af				
Patienten	1	91	9	186
Pårørende	5	84	10	19
Modersmål				
Dansk	1	90	9	207
Ikke dansk	0	84	16	6
Afsnitsnavn				
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	0	94	6	67
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	1	89	10	148

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	1	91	8	104	113
Køn					
Mand	2	89	9	56	42
Kvinde	0	94	6	48	71
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	8	0
20-39 år	0	100	0	9	13
40-59 år	0	87	13	30	56
60-79 år	2	94	4	48	39
80 år eller derover	0	78	22	9	5
Skema udfyldt af					
Patienten	1	90	9	78	110
Pårørende	0	94	6	18	1
Modersmål					
Dansk	1	91	8	100	110
Ikke dansk	-	-	-	3	3
Afsnitsnavn					
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	0	84	16	19	50
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	1	93	6	85	63

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	61	32	6	1	207	11
Køn						
Mand	73	16	9	2	93	4
Kvinde	50	45	4	1	114	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	83	17	0	0	6	2
20-39 år	64	31	4	0	22	0
40-59 år	62	29	7	1	81	3
60-79 år	56	36	6	2	84	5
80 år eller derover	65	35	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	33	6	1	178	10
Pårørende	64	31	5	0	19	1
Modersmål						
Dansk	60	32	6	2	199	10
Ikke dansk	80	20	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	71	22	6	2	65	6
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	56	37	6	1	142	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	72	24	4	0	210	11
Køn						
Mand	75	19	5	1	95	3
Kvinde	70	28	3	0	115	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	63	37	0	0	8	0
20-39 år	73	18	9	0	22	0
40-59 år	75	24	1	0	79	6
60-79 år	70	23	6	1	85	5
80 år eller derover	75	25	0	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	22	4	1	182	10
Pårørende	62	38	0	0	18	1
Modersmål						
Dansk	72	23	4	0	203	10
Ikke dansk	60	40	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	87	13	0	0	68	4
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	65	29	6	1	142	7

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	42	41	14	4	221	3
Køn						
Mand	38	40	17	5	100	0
Kvinde	45	42	11	2	121	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	63	12	0	8	0
20-39 år	36	54	4	5	22	1
40-59 år	47	40	8	5	84	1
60-79 år	39	38	20	3	91	1
80 år eller derover	44	37	19	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	40	15	4	190	2
Pårørende	37	48	10	5	19	1
Modersmål						
Dansk	43	39	14	4	212	3
Ikke dansk	0	84	16	0	6	0
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	39	44	15	1	72	1
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	43	40	13	5	149	2

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	54	36	5	4	202	20
Køn						
Mand	53	35	9	3	90	10
Kvinde	55	38	2	5	112	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	71	0	0	7	1
20-39 år	37	58	0	5	19	3
40-59 år	60	29	7	4	75	10
60-79 år	57	32	6	5	87	5
80 år eller derover	43	50	0	7	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	37	4	4	174	16
Pårørende	53	26	16	5	19	1
Modersmål						
Dansk	55	35	5	5	194	19
Ikke dansk	17	83	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	52	45	2	2	62	11
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	56	32	6	6	140	9

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	54	37	6	2	140	73
Køn						
Mand	50	40	7	3	68	29
Kvinde	58	35	6	1	72	44
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	50	0	0	6	2
20-39 år	50	43	7	0	14	9
40-59 år	59	29	10	2	49	32
60-79 år	55	37	5	3	62	28
80 år eller derover	34	66	0	0	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	59	34	6	2	119	64
Pårørende	39	46	8	8	13	6
Modersmål						
Dansk	56	36	7	2	137	69
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	61	31	8	0	36	30
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	52	39	6	3	104	43

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	225
Køn			
Mand	94	6	100
Kvinde	93	7	125
Aldersgruppe			
Under 20 år	75	25	8
20-39 år	87	13	23
40-59 år	93	7	84
60-79 år	96	4	94
80 år eller derover	100	0	16
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	194
Pårørende	100	0	20
Modersmål			
Dansk	93	7	215
Ikke dansk	100	0	6
Afsnitsnavn			
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	95	5	74
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	93	7	151

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	Personal et kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	58	25	9	12	2
Køn						
Mand	0	80	20	0	5	1
Kvinde	14	43	28	15	7	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	4	2
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	54	27	10	11	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	8	58	25	9	12	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	-	-	-	-	3	1
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	11	56	33	0	9	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	22	6	3	200	13
Køn						
Mand	69	20	9	2	87	8
Kvinde	69	24	4	3	113	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	84	16	0	0	6	2
20-39 år	64	23	14	0	22	1
40-59 år	73	19	5	3	78	3
60-79 år	63	28	5	4	79	7
80 år eller derover	80	7	13	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	23	6	3	176	11
Pårørende	80	20	0	0	15	1
Modersmål						
Dansk	69	22	7	3	195	11
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	73	23	2	3	66	4
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	67	22	9	2	134	9

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	73	7	2	85	88
Køn						
Mand	16	75	5	3	36	34
Kvinde	18	72	8	2	49	54
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	3
20-39 år	23	62	8	8	13	8
40-59 år	26	65	9	0	34	37
60-79 år	9	82	6	3	33	33
80 år eller derover	-	-	-	-	2	7
Skema udfyldt af						
Patienten	20	72	7	1	74	79
Pårørende	0	72	14	14	7	6
Modersmål						
Dansk	18	73	7	2	83	84
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	6	94	0	0	18	41
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	21	67	9	3	67	47

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	49	35	10	6	211
Køn					
Mand	52	34	7	7	95
Kvinde	47	36	12	5	116
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	38	25	0	8
20-39 år	52	35	9	4	23
40-59 år	56	33	7	4	82
60-79 år	41	39	12	8	86
80 år eller derover	59	16	8	16	12
Skema udfyldt af					
Patienten	50	34	10	6	180
Pårørende	36	54	10	0	20
Modersmål					
Dansk	49	34	10	6	203
Ikke dansk	50	34	16	0	6
Afsnitsnavn					
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	56	36	6	2	66
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	46	34	12	8	145

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	46	54	151	63
Køn				
Mand	44	56	73	24
Kvinde	48	52	78	39
Aldersgruppe				
Under 20 år	57	43	7	1
20-39 år	62	38	13	10
40-59 år	45	55	54	27
60-79 år	46	54	66	23
80 år eller derover	28	72	11	2
Skema udfyldt af				
Patienten	45	55	127	57
Pårørende	47	53	15	5
Modersmål				
Dansk	46	54	145	61
Ikke dansk	-	-	4	2
Afsnitsnavn				
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	59	41	46	22
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	40	60	105	41

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	32	66	2	0	65	1
Køn						
Mand	33	67	0	0	31	0
Kvinde	32	65	3	0	34	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	14	86	0	0	7	1
40-59 år	35	65	0	0	23	0
60-79 år	36	61	4	0	28	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	67	2	0	54	1
Pårørende	51	49	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	34	65	2	0	62	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	31	65	4	0	26	0
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	33	67	0	0	39	1

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	32	58	8	3	210
Køn					
Mand	39	49	10	1	95
Kvinde	25	64	6	4	115
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	75	0	0	8
20-39 år	23	68	4	4	22
40-59 år	35	56	6	3	80
60-79 år	31	55	10	3	87
80 år eller derover	31	54	15	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	32	58	8	3	180
Pårørende	27	58	16	0	19
Modersmål					
Dansk	32	56	8	3	202
Ikke dansk	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	36	56	6	2	66
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	29	58	9	3	144

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	35	56	9	0	218
Køn					
Mand	37	55	8	0	97
Kvinde	33	57	10	0	121
Aldersgruppe					
Under 20 år	72	28	0	0	7
20-39 år	50	37	13	0	22
40-59 år	37	56	7	0	84
60-79 år	29	60	11	0	91
80 år eller derover	21	71	7	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	36	55	8	0	188
Pårørende	32	53	16	0	19
Modersmål					
Dansk	36	55	9	0	210
Ikke dansk	19	61	20	0	5
Afsnitsnavn					
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	34	59	7	0	73
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	35	54	10	0	145

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	62	7	5	42	14	153
Køn							
Mand	23	59	14	4	22	8	63
Kvinde	30	65	0	5	20	6	90
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	1	5
20-39 år	-	-	-	-	4	1	17
40-59 år	34	58	8	0	12	4	65
60-79 år	17	65	9	9	23	4	58
80 år eller derover	-	-	-	-	1	4	8
Skema udfyldt af							
Patienten	23	71	3	3	31	12	137
Pårørende	33	33	23	11	9	2	8
Modersmål							
Dansk	28	60	8	5	40	13	149
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	4
Afsnitsnavn							
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	29	64	7	0	14	1	52
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	25	61	7	7	28	13	101

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	24	58	15	4	102	113
Køn						
Mand	21	58	17	4	47	50
Kvinde	26	58	13	4	55	63
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	5
20-39 år	16	46	23	15	13	9
40-59 år	34	58	9	0	33	49
60-79 år	21	63	15	2	48	41
80 år eller derover	21	59	0	20	5	9
Skema udfyldt af						
Patienten	25	57	15	3	87	99
Pårørende	18	63	18	0	11	8
Modersmål						
Dansk	24	58	14	4	98	109
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	28	64	8	0	39	31
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	21	54	19	6	63	82

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	18	22	4	143	70
Køn						
Mand	49	23	21	6	65	30
Kvinde	61	13	23	3	78	40
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	4
20-39 år	67	6	22	6	18	5
40-59 år	61	23	15	0	52	29
60-79 år	48	18	29	5	62	27
80 år eller derover	57	0	28	15	7	5
Skema udfyldt af						
Patienten	56	17	22	5	123	62
Pårørende	46	23	31	0	13	5
Modersmål						
Dansk	57	16	23	4	139	67
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	48	24	18	9	33	36
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	58	15	24	3	110	34

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	26	4	1	204	16
Køn						
Mand	71	22	6	1	91	7
Kvinde	67	30	2	1	113	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	51	37	12	0	8	0
20-39 år	61	35	4	0	23	0
40-59 år	75	22	4	0	78	6
60-79 år	69	26	2	2	81	10
80 år eller derover	57	36	7	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	25	5	0	175	15
Pårørende	58	36	0	5	19	0
Modersmål						
Dansk	69	26	4	1	196	16
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	82	16	2	0	62	10
Neurologisk Ambulatorium Holstebro	63	31	5	1	142	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		9
Kommunikation og information		5
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		18
Pleje		0
Relationer til personale		7
Ventetid		8

Neurologisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
3	Jeg synes, der var stille, og [man var] meget alene, men ellers var det i orden.	God
4	Syntes, det var svært at finde.	Uoplyst
10	Jeg har ingen kontakt med personalet, kun med læge NN [].	God
13	Som en af mange, der kommer der. Men venlig og præcis besked. (På et tidspunkt må sundhedsvæsenet begynde at tænke på patienter som kunder!)	God
14	Jeg mener, at jeg har været der mere end en gang. Jeg kan ikke erindre noget negativt at sige. God behandling!	Uoplyst
15	Jeg skulle møde [om eftermiddagen]. Der var ingen!	Dårlig
16	Ved første besøg: [Dårlig kommunikation] og mangelfuld konklusion. Senere konsultation OK.	Dårlig
19	Det kunne være rart at vide, hvor længe man skal vente.	God
20	Jeg havde en tid [om eftermiddagen], og der var derfor ingen til at modtage mig. Jeg havde ingen anelse om, hvor jeg skulle gå hen og vente. Det var meget frustrerende, da jeg gik rundt og ledte længe. Vidste faktisk ikke, om jeg ventede det rigtige sted.	Uoplyst
23	Jeg kom før tid og kom til med det samme.	Virkelig god
26	Væggene skal males.	Virkelig god
27	De er søde og hjælpsomme altid.	God
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
3	Personalet var meget hjælpsomme.	God
4	Altid søde piger :)	God
6	Modtagelsen har været god og smilende. Dog har der (stort set) altid været ventetid, meget ventetid!	God
7	Nej.	God
9	Kører direkte ind på stuen for []behandling [].	God
22	Særdeles godt tilfreds med det hele på ambulatoriet i Holstebro.	Uoplyst
26	Jeg prøver et andet Ambulatorium.	Uoplyst
31	Manglede kontaktperson ved de første besøg. Uklart, hvem der var ansvarlig for at følge mit forløb og lave handlingsplan/koordinere. Manglede information!	God
33	Utrolig flinke, og tager sig tid til at besvare spørgsmål.	Virkelig god
42	Høfligt personale.	God
45	Det virker af og til, [som om] at der er meget travlt, hvilket smitter af på os patienter, som sidder, ofte, hvor der er dårlig plads, og venter. Det kan opleves kaotisk og koldt.	God
47	Var meget bange da jeg kom, men blev hurtig tryk da jeg mødte personalet.	Virkelig god
51	OK service. Med følge [af medarbejder] til lokaliteten. Fint.	Virkelig god

- | | | | |
|---|----|---|--------------|
|  | 52 | Nej. | Virkelig god |
|  | 53 | Det virkede måske en smule tilfældigt. Der kunne godt være et sted, hvor der stod, at der er en reception. Og et skilt, hvor man skal henvende sig. Dette var nemlig ikke så synligt. | God |
|  | 59 | Nej. | God |
|  | 60 | NN har god tid, og man får god vejledning! | Virkelig god |

Neurologisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
9	Fik at vide, at jeg ville få besked om [et par uger]. Forventede "besked" med posten. Efter [en del uger] ringede jeg til egen læge, fik herefter hurtig besked.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
11	Der er ikke givet nogen behandling efter undersøgelsen.	Uoplyst
16	Fik forkert diagnose.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
16	To dage efter mit første besøg i Ambulatoriet blev jeg telefonisk anmodet om at møde op til samme scanning, som VAR blevet foretaget. Fejlen blev undskyldt! Ved mit andet besøg blev jeg rykket (om aftenen pr. telefon), da havde jeg været på Ambulatoriet samme [dag]. Fejlen blev undskyldt!	Uoplyst
24	De glemte at indkalde mig til aftalt tid. Min egen læge skrev, og så sendte de hurtigt bud. :-)	Virkelig godt
29	Jeg synes, at hele forløbet har været meget langtrukket. Man spekulerer på, om nogle muligheder for behandling er blevet forpasset. Personalet måtte ikke udtale sig om resultater af undersøgelserne.	Uoplyst
30	Blev sendt fra den ene til den anden afdeling. Så glemte de at informere afdelingerne imellem. Så jeg blev sendt hjem, hvor jeg ikke skulle.	Dårligt
37	De havde glemt vores aftale (mine tider).	Godt
45	Min journal var blevet væk. MR-scanningsbillederne, de første, var væk.	Godt
49	Jeg manglede svar på min situation. Jeg sendte en mail [] og fik tilfredsstillende oplysninger.	Godt
50	Lægen gav mig første gang en diagnose mundtlig, og havde skrevet en anden. Ved andet besøg (otte måneder senere), efter at min egen læge havde henvist mig til røntgen (som jeg og min egen læge mener, at jeg burde have fået ved første besøg), får jeg resultatet der afkræfter det som jeg fik diagnosticeret første gang. Desuden må jeg selv påpege, at jeg vil til MR-scanning. Nu afventer jeg den. Jeg oplever, at der er en sprogbarriere i mellem mig og lægerne [], så jeg føler ikke, at de helt forstår det, som jeg prøver at forklare (stort problem).	Dårligt
55	Jeg fik aldrig mine scanningsresultater at vide. De skulle være blevet sendt til min egen læge, men jeg hørte først om dem, da jeg var til min sidste samtale.	Godt
56	Var blevet "glemt" i systemet. Og kom først til kontrol et år senere.	Dårligt

Neurologisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?










ID	Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg har været to gange i Ambulatoriet, og det gik rigtig godt.	Virkelig godt
3	Ja, jeg ville gerne have lidt mere at vide om undersøgelsen, hvad der blev undersøgt, og hvorfor netop det skulle undersøges.	Godt
5	Jeg kan kun rose dem i ambulatoriet.	Virkelig godt
7	Meget tilfreds med det hele.	Virkelig godt
8	Undersøgelser har bestået af to isolerede EEG-undersøgelse, dvs. der er ikke tale om et forløb eller behandling.	Virkelig godt
20	Jeg har udelukkende talt med NN. Den behandling og information, jeg har fået af ham, har været fuldstændig fantastisk. Jeg kan udelukkende udtrykke min fulde tilfredshed. Jeg har aldrig mødt andet personale og kan derfor ikke udtale mig herom. Jeg har heller ikke haft brug for det. :-)	Virkelig godt
21	Vi var tre patienter, der var kaldt ind til samme tid. Da vi alle havde haft en samtale med lægen om den efterfølgende operation, gik hun til middagspause. Så sad vi tre patienter, og ventede til hun blev klar, og da jeg var den sidste syntes jeg tiden var lang.	Godt
24	Jeg har oplevet det som positivt.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Ja, jeg blev efter første gang ringet op af læge NN aftenen efter. Hun ville følge op på, at blodprøver viste et alt for højt infektionstal. Hun var meget omhyggelig!	Virkelig godt
3	Det var en god oplevelse.	Godt
4	Der er altid tid til at høre, hvad jeg har på hjerte. Hvis jeg har brug for at snakke om noget bestemt, så er det det tiden bliver brugt på. Det er rart. Venteværelset er i enden af en gang, hvor der står stole. Kunne godt være mere afskærmet, også for de indlagtes skyld.	Godt
6	Det er ubehageligt at være til undersøgelse hos en sygeplejerske/læge, som ikke taler forståeligt.	Godt
9	Et meget stressende og uroligt sted. Er gennem [flere] år vandt til Scleroseklinikken [et andet sted]. Her var der stille og roligt. For lidt personale i Holstebro eller for lidt plads.	Godt
10	Min læge har ikke fået alle informationer.	Godt
11	Det tog dobbelt så lang tid som afsat på grund af, at [lægen var svær at forstå]. []. Talte ja/nej og i sort/hvid. Nuancerne forstod han ikke.	Dårligt
17	Lægen talte hen over hovedet på mig. Lyttede slet ikke til mine problemer. Ignorerede mine signaler. Da det er [flere] år siden, jeg sidst har været i Ambulatoriet. Samtalen var noget japværk, hvor jeg blev frustreret og glemte nogle svar. Min egen læge har ej heller fået besked.	Godt
21	Jeg er i HØJ grad tilfreds med den behandling, jeg får, og med de samtaler, jeg har med lægen.	Virkelig godt
25	Som medfølgende pårørende oplevede jeg, at der manglede et handicaptoilet. Men...ved forespørgsel fik vi meget fin hjælp fra en dame, som hjalp min søster med rengøring og ny ble. Der var ikke sendt bleer med fra plejehjemmet.	Godt
29	Der var ingen læge med ved undersøgelserne. Der kom ingen læge med ved undersøgelserne, og jeg kunne ikke få oplysning om resultatet ved undersøgelsen.	Dårligt

-
- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 31 | Første besøg [i foråret]. Flere besøg uden kontaktperson. Fik først kontaktperson i [efteråret], hvorefter der begyndte at ske lidt. Men alt for meget spildtid uden afklaring og for dårlig information. | Dårligt |
| ✎ | 33 | Det har været rigtig professionelt hele vejen igennem. I forbindelse med udredningen af min sygdom skete det rigtig hurtigt. Jeg har kun ros tilovers for Holstebro Sygehus. Hvis jeg har ekstra spørgsmål, så bliver der taget tid til dette. | Virkelig godt |
| ✎ | 34 | Jeg har fået samme botoxbehandling i årevis, så jeg kender ligesom proceduren og behandleren. | Godt |
| ✎ | 41 | Jeg er kommet på afdelingen [gennem mange år] og har altid følt mig godt tilpas der. En god atmosfære og flinke behandlere, både ved konsultation, ved indlæggelse og ved undersøgelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 43 | Min sagsmappe var pist væk, så den skulle lige printes ud og læses af læge NN. Sekretæren havde ikke fundet den. | Virkelig godt |
| ✎ | 44 | Vi vidste for lidt om []behandling som løsning, når vi var i gang med behandling af [flere sygdomme]. | Godt |
| ✎ | 49 | [I sommer] blev Holstebro orienteret om min situation fra andet sygehus. Jeg blev ikke indkaldt, før jeg selv henvendte mig. | Godt |
| ✎ | 50 | Det er forstyrrende, at en anden personale kommer midt i undersøgelsen med en telefon til lægen, som viste sig at handle om noget administrativt, der sagtens kunne vente til efter undersøgelsen. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 53 | Jeg følte mig meget godt behandlet. Det var rart, at der ikke var en direkte tidsbegrænsning til min undersøgelse. Fik besvaret alle mine spørgsmål og følte mig godt tilpas. Det var en god oplevelse. | Uoplyst |
| ✎ | 57 | Jeg havde mange forskellige læger i mit besøg på afdelingen. Jeg blev glemte i forbindelse med mit årlige kontrol. Var nødt til selv at kontakte afdelingen. | Godt |
| ✎ | 59 | Jeg har jo heller ikke været indlagt. Har været til kontrol og hentet medicin. | Godt |

Neurologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
8	Informationspligten har ikke ligget hos ambulatoriet. Behandling foregår i Herning, EEG-undersøgelse på andet sygehus ligger til grund for behandling.	Virkelig godt
11	Blev informeret af egen læge om resultatet, som var senfølger efter Polio. Intet andet. Det undrer mig, at mange, jeg kender, som har haft symptomer som mig, er blevet afhjulpnet ved operation. Folk som ikke har haft Polio.	Virkelig godt
15	Jeg fik ingen information. Der var ingen.	Godt
21	Jeg ville gerne have haft mere information om, hvordan jeg bedst kunne genoptræne min hånd efter operationen, og hvilke normale gener jeg eventuel kunne få efter operationen, og hvor længe der cirka vil gå, inden de forsvinder.	Godt
24	Fik beskeden fra min egen læge.	Godt
25	Min egen læge fik besked, hvad det var.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
3	Hjælpende og smilende personale.	Godt
4	Jeg synes, at det fungerer godt for mig, men nu har jeg også haft [sygdommen i mange år], så har ikke de store behov mere, men jeg hører tit fra andre patienter, at de synes, at tiden, der er afsat, er for kort, når de kommer hos jer. Det er især [nogle af lægerne], den er gal med :(Jeg har selv læge NN og har ikke de problemer, men jeg synes, at det andet skal nævnes. Jeg [taler med mange medpatienter] og hører det tit.	Godt
13	Mangler information om resultat af blodprøve.	Godt
14	Har ikke fået nogle særlige informationer.	Uoplyst
17	Nej, fik ingen information. Har aftale om besøg i ambulatorium en gang pr år, men er blevet "glemt" to gange.	Godt
18	Lægen forstod ikke, hvad jeg sagde, før en anden læge NN kom ham til hjælp.	Godt
19	Ventetiden mellem ambulatoriebesøgene er nu nede på ca. tre måneder. Den har før været syv til otte måneder. Det er under al kritik. Hvordan skal man lave en fornuftig medicinering ved så lang tid mellem besøgene.	Godt
20	Jeg har på nuværende tidspunkt ikke modtaget informationer om undersøgelsen. Den foregik [i efteråret], og nu [er det vinter].	Virkelig godt
21	Udmærket. I det hele taget er besøget en god oplevelse.	Virkelig godt
28	Har fået for lidt dialog om min tilstand []. For lidt tid til undersøgelsen.	Godt
29	Jeg savner meget information fra de forskellige undersøgelser, jeg har været til. Jeg har endnu ikke fået at vide, hvad jeg fejler, og den eneste behandling er støttestrømper på begge ben.	Dårligt
31	Ingen skriftlig information. Mundtlig information var meget mangelfuld. Det hjalp da jeg fik læge NN som kontaktperson, men fortsat meget jeg ikke var informeret om.	Dårligt
32	Den vedkommende, der behandlede mig, fik mig ikke til at føle mig tryk/sikker under scanningen. Det manglede.	Uoplyst
33	Jeg har fået udleveret materiale omkring min sygdom, som er meget brugbar.	Virkelig godt

-
- | | | |
|--|--|------------------|
|  34 | Jeg spørger ikke så meget, for jeg ved ikke, hvad jeg skal spørge om. Der er vist ikke så meget at gøre udover at give mig mine indsprøjtninger. Vi diskuterer lidt, hvor de skal lægges. | Godt |
|  41 | Det har altid været i orden. Har jeg manglet en oplysning eller været i tvivl om noget, har jeg ringet til afdelingen og fået tilfredsstillende svar. | Virkelig godt |
|  43 | Var træt af, at min tid skulle laves om tre gange. Det blev skubbet næsten tre-fire måneder længere frem. Plus jeg blev kaldt for sent ind, efter det var tid til undersøgelse. | Virkelig godt |
|  44 | Mine kræfter er blevet drastisk forringet. Dette forløb startede få dage efter afslutning af strålebehandlingen. Jeg var i god form og kunne klare mig selv i det daglige. Nu går det ikke ret godt. Jeg bliver hurtigt træt. Jeg har taget fysioterapi op igen, men på en langt dårligere niveau. | Godt |
|  46 | Læge NN var svær at forstå. | Uoplyst |
|  47 | Informationen gjorde mig meget tryk. | Virkelig godt |
|  50 | Det er utilfredsstillende, at lægen siger det ene til mig, men skriver noget andet i journalen. | Virkelig dårligt |
|  56 | Der har været forskellige meninger imellem de læger, som jeg har haft, og det har skabt forvirring. Min læge nu vil desværre give mig mere medicin, end jeg føler, at jeg har brug for. | Godt |
|  57 | Af de forskellige undersøgelser modtog min egen læge de skriftlige udtalelser fra afdelingen. | Godt |

Neurologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Jeg kunne bruge lidt mere information om, hvornår jeg måtte begynde at bruge min hånd. De papirer, jeg fik med hjem, var ikke fyldestgørende.	Godt
8	Vi har fået god behandling på ambulatoriet [].	Virkelig godt
12	Jeg ville gerne have haft besked direkte fra Ambulatoriet, det er frustrerende, at man skal bestille tid hos egen læge for at få at vide, at undersøgelsen viste normale tilstande.	Virkelig godt
17	14 dages ventetid, det er sgu for lang tid.	Godt
25	Jeg hverken ryger eller drikker spiritus.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	NN har i høj grad taget mit sygdomsforløb alvorligt, og jeg oplever stor ekspertise, kompetence og service. STOR ros.	Virkelig godt
4	Det har aldrig rigtig været på tale, men jeg har styr på det fra andre steder, fysioterapeut m.m.	Godt
23	Vil gerne informeres noget mere om motion og kost.	Godt
29	Jeg har ikke modtaget information af nogen art.	Dårligt
34	Jeg tager på eget initiativ akupunkturbehandlinger, og jeg oplever, at de også hjælper på symptomerne. Her oplever jeg for øvrigt en meget bedre snak om, hvad jeg selv kan gøre.	Godt
43	Er meget glad for læge NN og sygeplejerske NN. Meget kompetente og søde.	Virkelig godt
44	Vi har været glade for vores kontaktperson NN []. Der bliver forsøgt forbedring af min mands parkinson med tabletter af forskellig slags. Vi synes ikke, det har den store virkning. Generelt er hans parkinson blev stærkt forværret [siden behandling relateret til anden sygdom].	Godt
46	Læge NN var svær at forstå.	Uoplyst
48	Er virkelig tilfreds med forløbet med NN. Synes, det var super gode forhold, vi fik tilbudt. Alt til UG. Stor ros herfra.	Virkelig godt
50	Det er ikke kun ambulatoriet, men hele systemet. Det er frustrerende, når man i to og et halvt år har gået med smerter i knæet, været til flere forskellige undersøgelser og fået [mange] forskellige diagnoser, og så først nu kommer til en scanning.	Virkelig 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 - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
3	Der var vand og krus til at slukke tørsten med. Fint. En kop kaffe havde været godt og måske en lille melding om, hvor lang ventetiden var. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
6	Godt tilfreds med læge NN, som nu behandler mig. Tak. [Kvalitet i behandling]	Godt
8	Personalet, som stod for undersøgelsen, virkede meget kompetent. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	Ville gerne have haft en uddybende begrundelse af det svar, som jeg fik fra egen læge, som var en mail efter aftale. Kunne have været uddybet efterfølgende, eller skriftligt til mig selv fra ambulatoriet. Men super sød og kompetent undersøger. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
15	Jeg mødte kun lægen, der undersøgte mig. Han var fantastisk. Lyttede, havde tid, forklarede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
16	Kedeligt venteværelse på gangen. Intet læsestof. [Fysiske rammer]	Godt
18	Holstebro Sygehus er altid god. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
19	Faste tider.	Dårligt
22	Jeg synes, at ventetiden fra egen læge sendte en henvisning, til der kom brev med en tid fra sygehuset, var lang. [Ventetid]	Virkelig godt
24	Synes, jeg gik en god modtagelse af den person, som skulle undersøge mig. [Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg følte mig set, hørt og taget alvorligt. Selv om jeg er [midaldrende] og opmærksom på begyndende demens. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Alt i alt en god oplevelse. Men! Det er ventetiden INDEN besøget, der er meget dårlig. Jeg ventede et halvt år! Ellers er der kun ros. [Ventetid]	Godt
4	Igen vente "værelset" kunne være bedre indrettet.	Godt
5	Der er koldt, og det trækker. [Fysiske rammer]	Godt
6	Der var lidt rodet i de forskellige undersøgelsesrum. Journaler, papir m.m. var fremme og var dermed nemme at læse for os.	Godt
8	Jeg fik at vide, at der ville gå [nogle] uger, før jeg fik besked og resultatet af undersøgelsen. Nu [flere] måneder efter har jeg endnu ikke hørt fra jer endnu. [Kommunikation og information]	Godt
10	Synes mine undersøgelser var dårlige, da jeg havde min sidste læge, for forstod ham ikke, men [ham er jeg heldigvis ikke tilknyttet længere]. Er meget tilfreds med hende, jeg har nu. Har også fået meget mere at vide om min sygdom nu.	Godt

	[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	
11	Tidsforbruget for patienten. Sprogforståelse. [Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
12	Der er måske lidt trængt/klemt i nogle af rummene. [Fysiske rammer]	Godt
15	Indkaldelse til behandling er ikke kommet et par gange det sidste år, hvor jeg har måttet ringe til afdelingen, selvom det er aftalt, at jeg hver tredje måned får brev om tid for behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
18	Jeg synes, at jeg mangler en dato for kontrol, og det gør jeg stadig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
19	"Ugens buket" går til NN for hendes måde at møde og informere patienten på. Man føler sig mere tryk efter ambulatoriebesøg. [Relationer til personale]	Godt
21	Jeg er tilfreds. Men du kan hilse og sige, at jeg [min sygdom].	Virkelig godt
27	Det har størst betydning for mig, at der er hjælp/behandling at få, og det fik jeg. Ventetiden var lang, seks timer inklusiv undersøgelser, men set i lyset af en indkaldelse på minimum 24 timer så er jeg virkelig godt tilfreds. Det er på tide, der er indført sådanne spørgeskemaer. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
31	Kontaktperson også til den akutte patient. Koordinering i patientforløbet. Opfølgning. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Dårligt
32	Lokalet var ikke særlig tiltrækkende og heller ikke særlig indbydende. [Fysiske rammer]	Uoplyst
33	Men kan godt se at toiletterne og venteværelserne er af ældre dato. Men dette er en biting, når personalet er i top. Da det er den menneskelig omsorg der betyder noget, når man får stillet en kronisk sygdom. Jeg synes ikke, at ambulatoriet kunne være bedre. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
34	Jeg synes tiden udnyttes effektivt, og at personalet er venligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
35	Man føler sig udstillet, mens man venter, da venteområdet er en gennemgangsgang. [Fysiske rammer]	Godt
36	Ventetiden kunne blive meget bedre. Var selv udsat for, at min tid blev udsat tre gange. Dette var utilfredsstillende, når man venter svar om en kritisk sygdom. Et halvt år er lang tid at bekymre sig uden grund. [Ventetid]	Uoplyst
38	Toiletforhold ok. [Fysiske rammer]	Godt
39	Læge NN er rigtig dygtig til sit arbejde. Karakter ug. [Kvalitet i behandling]	Godt
40	Det er lægen og hans undersøgelse, jeg er utilfreds med. Øvrigt personale: ok! [Kvalitet i behandling]	Dårligt
42	Jeg oplever at være tilknyttet en dygtig læge, der dog ofte virker uforberedt. Samtidig er jeg tilknyttet en virkelig dygtig og meget forberedt sygeplejerske, der er god til at lytte og forklare det, som lægen ikke helt kunne formidle til mig/uddybe det. [Relationer til personale]	Godt
43	Mangler mulighed for at hente medicin på andet sygehus. Måske en dag hver anden uge, hvor man kan hente. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
47	De gav mig tryghed. DEJLIGT.	Virkelig godt

[Kvalitet i behandling]

- ✎ 49 Jeg blev indlagt i sommeren [kommer på sygehus]. Resultatet sendes til Holstebro Sygehus. Undersøgelsen sluttede [en måned senere]. Sørgede for overførsel til [anden afdeling] på andet sygehus. Indlagt [nogle dage]. [Nogle uger] med medicinforsøg. Har kontaktet andet sygehus [nogle uger senere]. Er 70 dage forsvarligt?
[Ventetid] Godt
- ✎ 53 Man kunne måske opgradere venteværelset. Det virker en smule trist at sidde i og især, hvis man skal vente i lang tid. Ellers har jeg været godt tilfreds med min behandling. NN er rigtig god, forstående, og man føler sig tryk.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Uoplyst
- ✎ 54 Vi har selv gennem egen læge bedt om at komme til kontrol af Parkinsons. Vores sidste besøg var [over et år siden]. Desuden oplevede vi skiftende læger, så vi hver gang skal starte og fortælle om sygdomsforløbet forfra. Det ville være ønskværdigt at komme løbende til kontrol på grund af ambulatoriet med kortere frekvens end hidtil.
[Kvalitet i behandling, Ventetid] Dårligt
- ✎ 58 Sødt og venligt personale. Godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

