

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Onkologisk afdeling
Hospitalsenheden Vest
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelles-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	306
Afdelingens svarprocent:	77%

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).

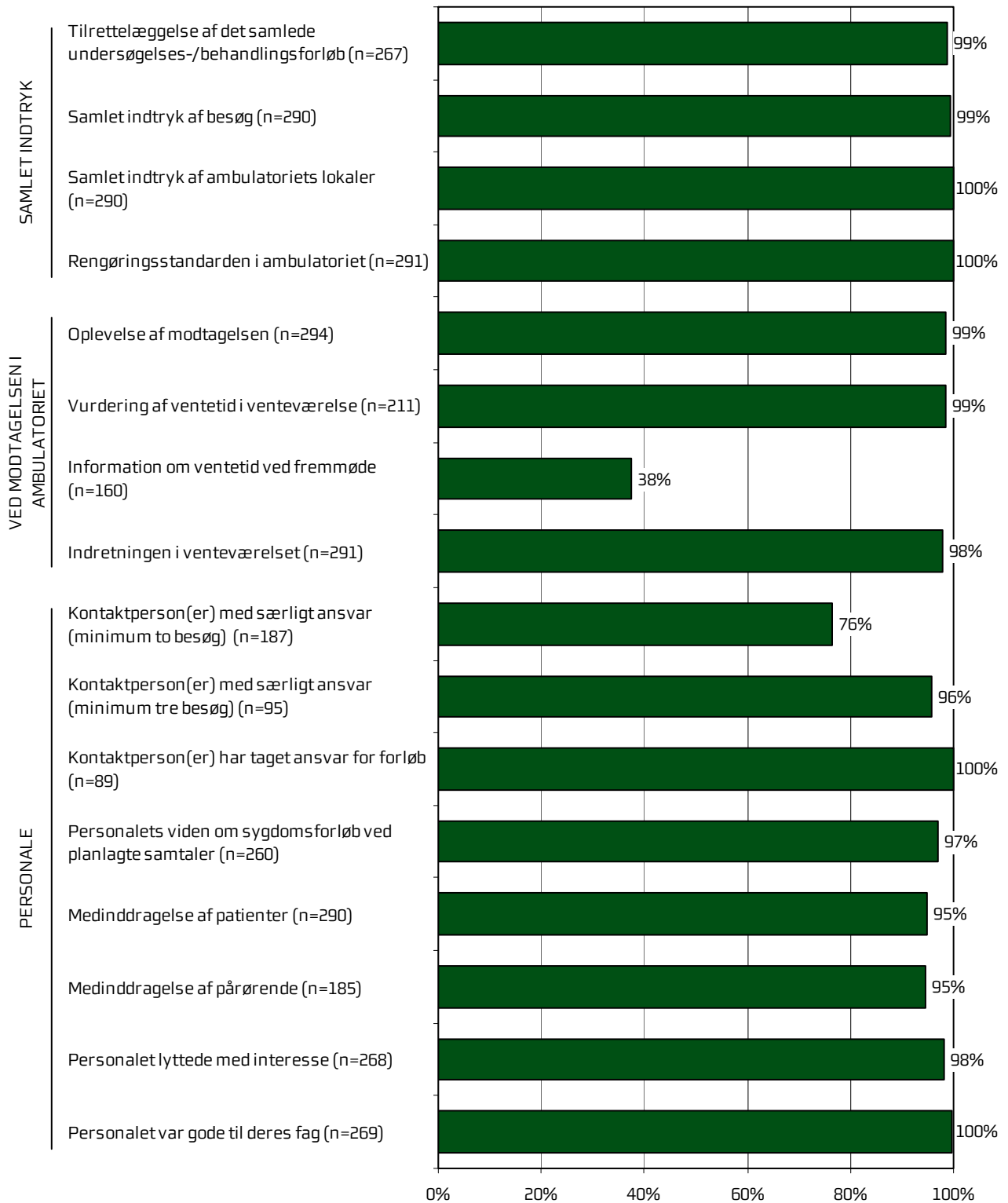
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

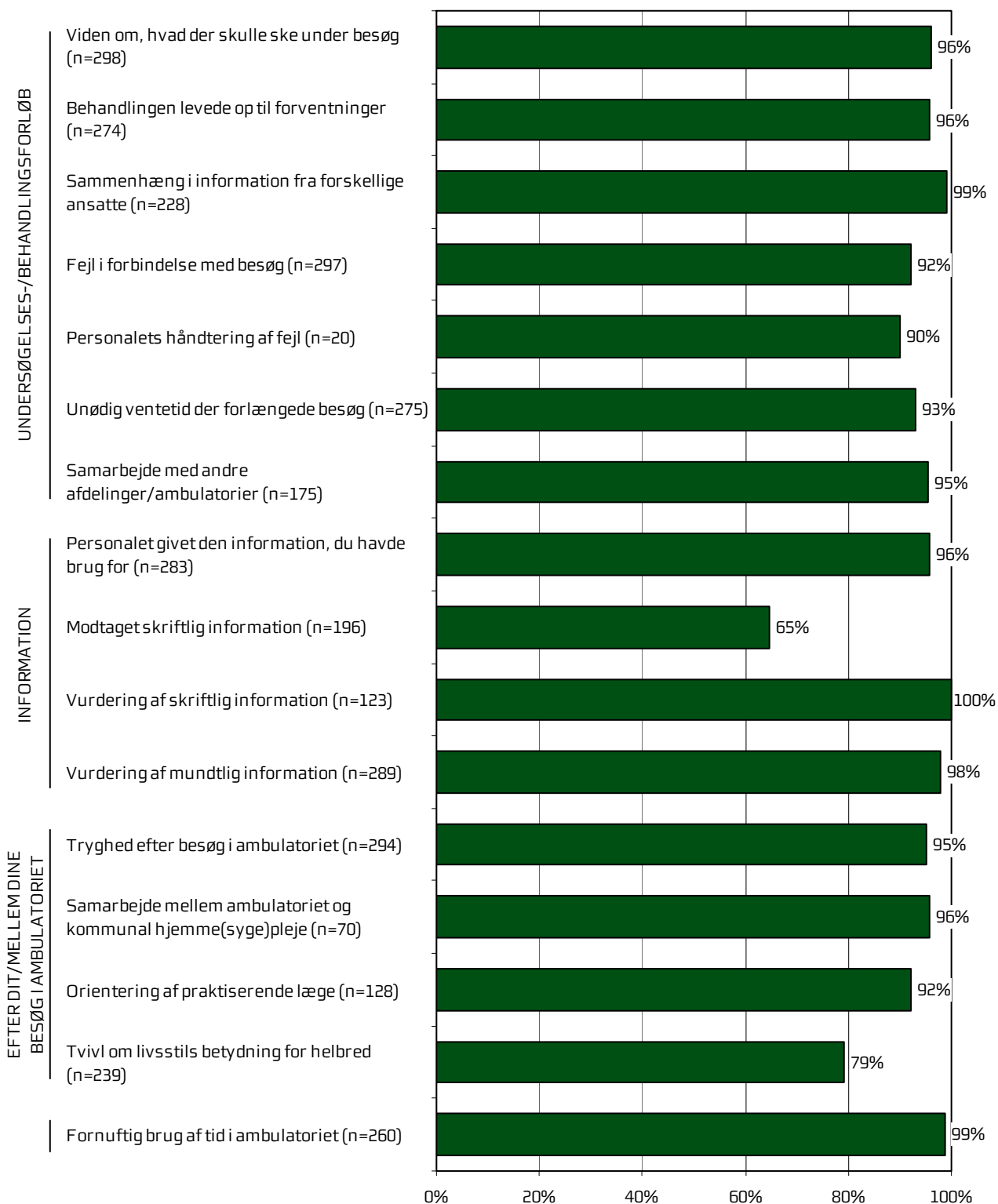
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Onkologisk Afdeling

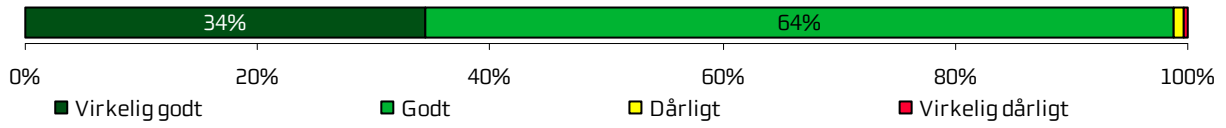
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

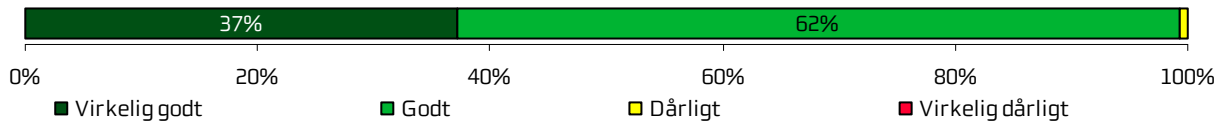
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

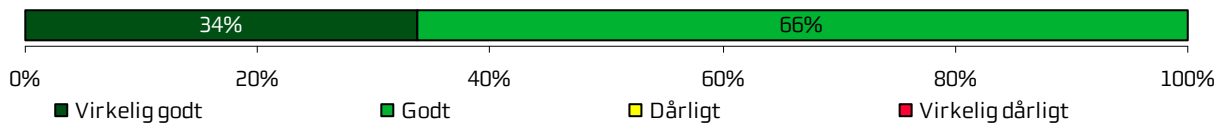
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=267)



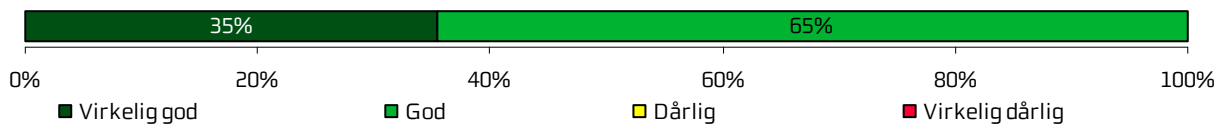
Samlet indtryk af besøg (n=290)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=290)



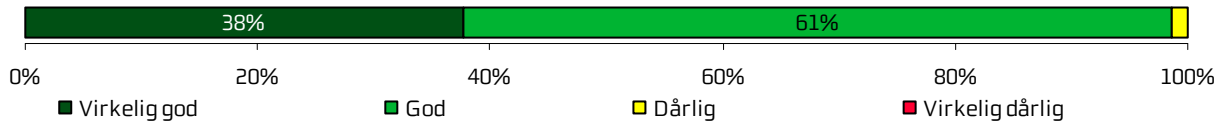
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=291)



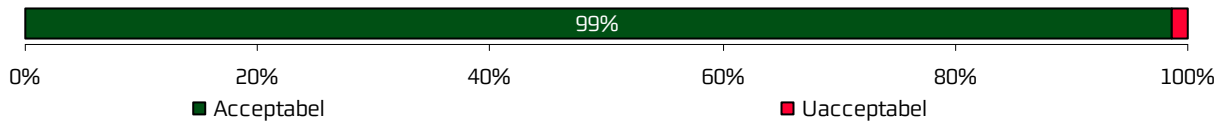
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	99 %	99 %	97 %	92 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	100 %	98 % *	95 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	100 %	100 %	-	98 % *	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	-	99 % *	98 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

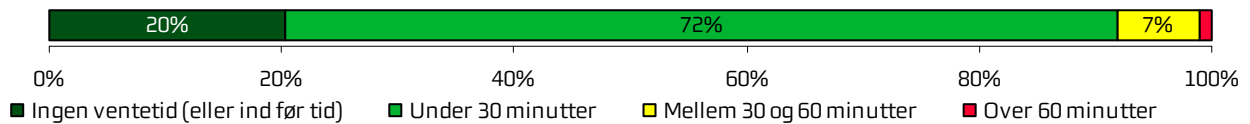
Oplevelse af modtagelsen (n=294)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=211)



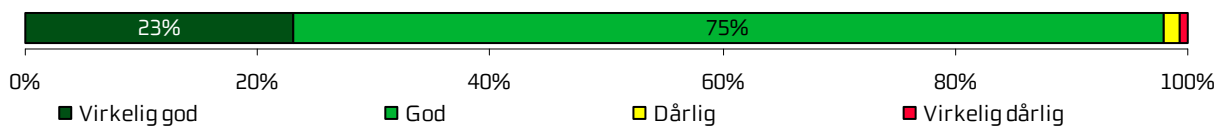
Længde af ventetid i venteværelse (n=197)



Information om ventetid ved fremmøde (n=160)



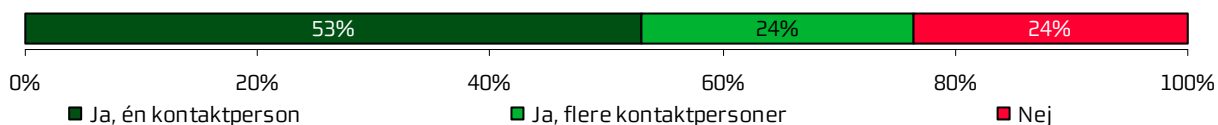
Indretningen i venteværelset (n=291)



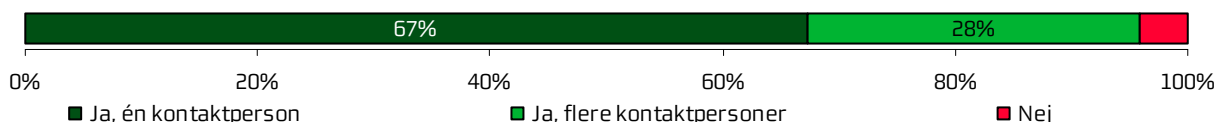
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	100 % *	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	99 %	95 % *	98 %	97 %	91 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	38 %	44 %	47 %	55 % *	27 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	98 %	99 %	99 %	94 % *	81 % *	89 % *

Personale

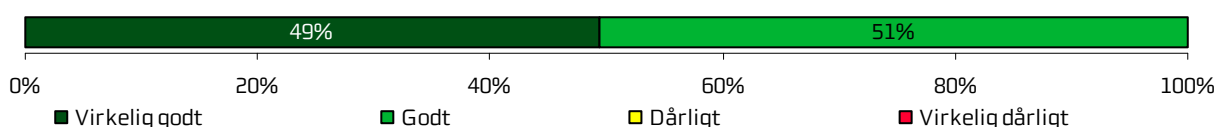
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=187)



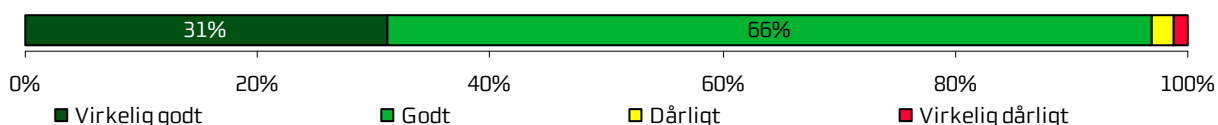
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=95)



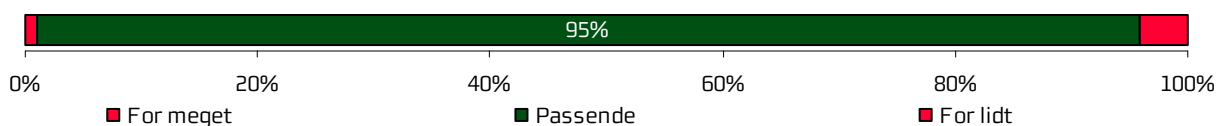
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=89)



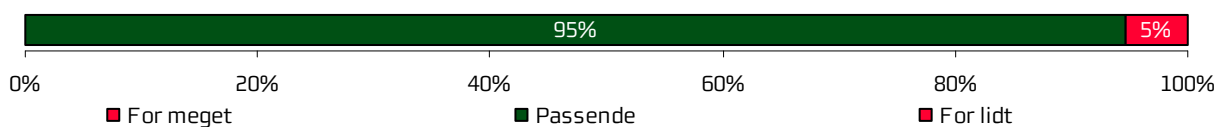
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=260)



Medinddragelse af patienter (n=290)



Medinddragelse af pårørende (n=185)



Personalet lyttede med interesse (n=268)



	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)	76 %	93 % *	90 % *	90 % *	69 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	96 %	94 %	95 %	94 %	75 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	99 %	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	96 %	97 %	96 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	96 %	98 %	96 %	91 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	94 %	96 %	94 %	90 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	98 %	99 %	97 %	94 % *	96 % *

Personale (fortsat)

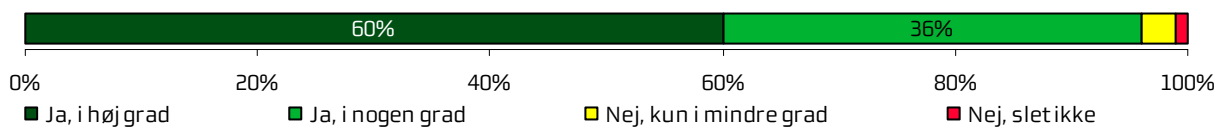
Personalet var gode til deres fag (n=269)



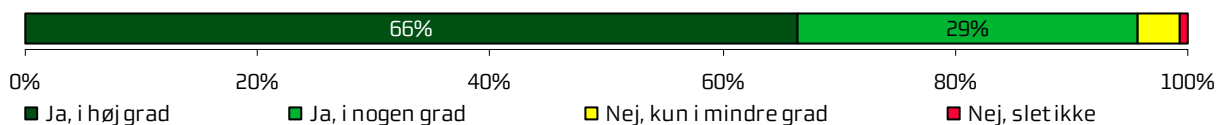
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	99 %	99 %	97 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

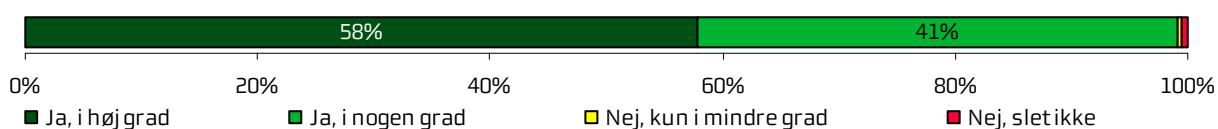
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=298)



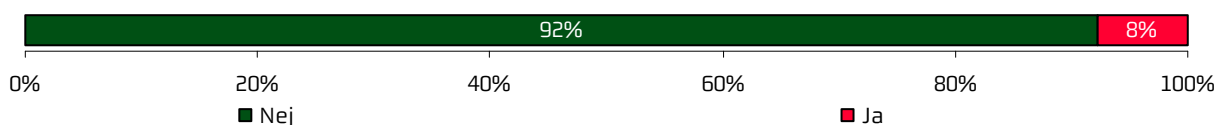
Behandlingen levede op til forventninger (n=274)



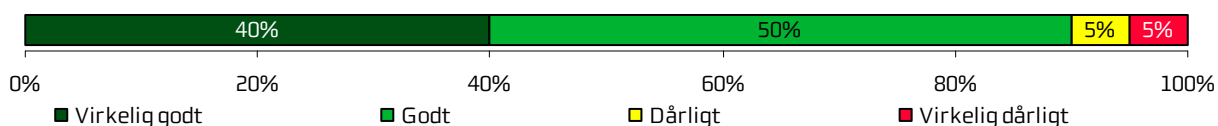
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=228)



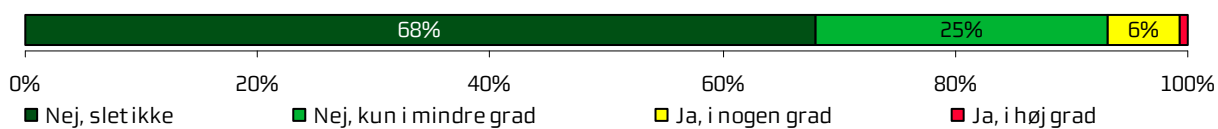
Fejl i forbindelse med besøg (n=297)



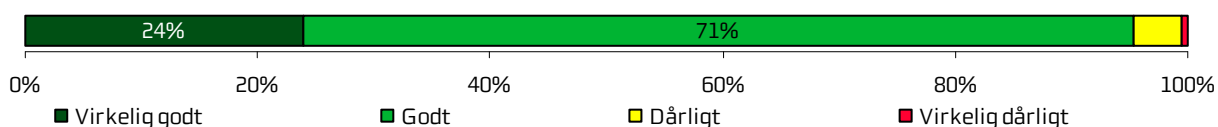
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=275)



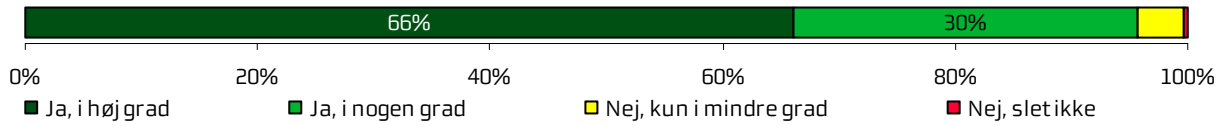
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=175)



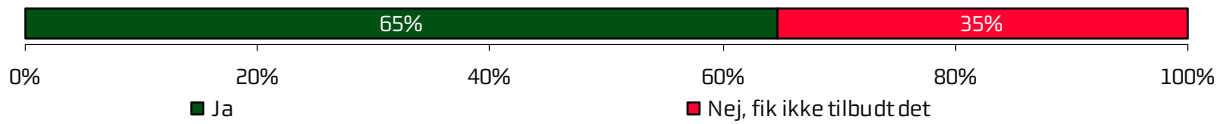
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %	92 % *	82 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	98 %	96 %	96 %	89 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	99 %	97 %	98 %	97 % *	92 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	92 %	96 % *	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	90 %	95 %	84 %	68 % *	59 % *	65 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	94 %	95 %	94 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	96 %	97 %	97 %	88 % *	93 % *

Information

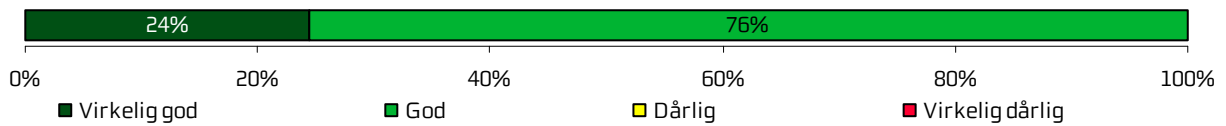
Personalet givet den information, du havde brug for (n=283)



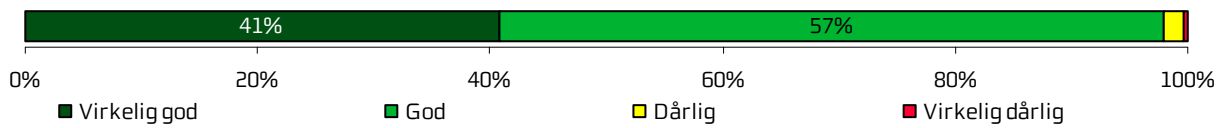
Modtaget skriftlig information (n=196)



Vurdering af skriftlig information (n=123)



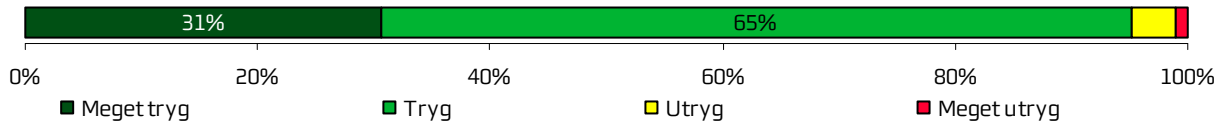
Vurdering af mundtlig information (n=289)



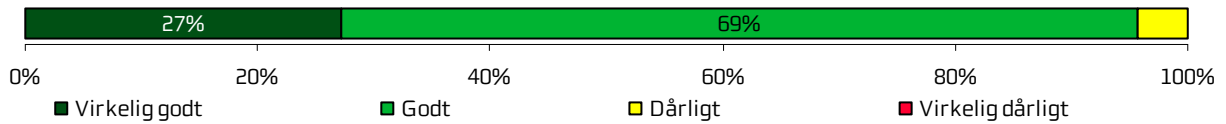
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	98 %	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	65 %	74 % *	73 %	80 % *	63 %	70 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 %	99 % *	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	97 %	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

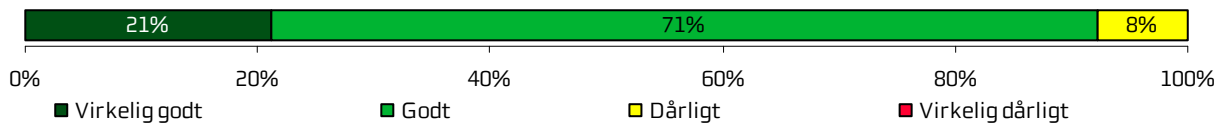
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=294)



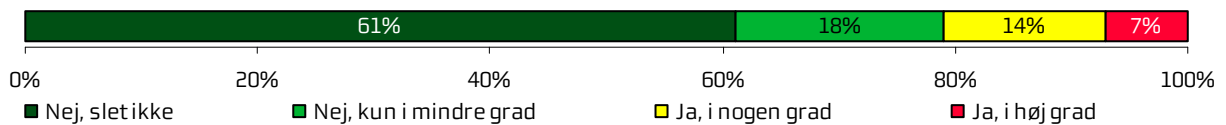
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=70)



Orientering af praktiserende læge (n=128)



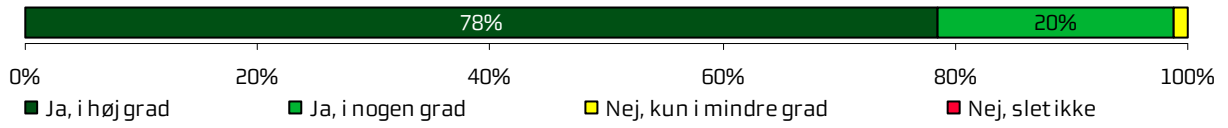
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=239)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 %	96 %	96 %	92 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	93 %	98 %	97 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	93 %	94 %	93 %	78 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79 %	75 %	74 %	81 %	69 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=260)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	98 %	95 % *	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 kommentarfelter. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



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

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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) 76 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	77%	100%
Køn		
Mand	11%	10%
Kvinde	89%	90%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	1%
20-39 år	2%	2%
40-59 år	30%	33%
60-79 år	60%	56%
80 år eller derover	8%	8%

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		306		100%
Køn				
Mand		33		11%
Kvinde		273		89%
Aldersgruppe				
Under 20 år		0		0%
20-39 år		6		2%
40-59 år		92		30%
60-79 år		183		60%
80 år eller derover		25		8%
Skema udfyldt af				
Patienten		283		96%
Pårørende		11		4%
Modersmål				
Dansk		296		99%
Ikke dansk		4		1%
Diagnose				
DC509		131		43%
Øvrige		175		57%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	64	1	0	267	21
Køn						
Mand	53	47	0	0	32	1
Kvinde	32	67	1	0	235	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	60	0	0	5	0
40-59 år	26	71	2	0	84	5
60-79 år	38	61	0	1	158	14
80 år eller derover	40	60	0	0	20	2
Skema udfyldt af						
Patienten	34	65	1	0	249	21
Pårørende	27	73	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	34	65	1	0	262	21
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose						
DC509	27	71	1	1	117	7
Øvrige	40	59	1	0	150	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	37	62	1	0	290
Køn					
Mand	58	42	0	0	33
Kvinde	35	65	1	0	257
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	60	40	0	0	5
40-59 år	31	67	1	0	89
60-79 år	39	60	1	0	172
80 år eller derover	42	58	0	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	37	63	1	0	272
Pårørende	36	64	0	0	11
Modersmål					
Dansk	37	62	1	0	285
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Diagnose					
DC509	31	67	2	0	125
Øvrige	42	58	0	0	165

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	66	0	0	290
Køn					
Mand	56	44	0	0	32
Kvinde	31	69	0	0	258
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	60	40	0	0	5
40-59 år	28	72	0	0	90
60-79 år	35	65	0	0	172
80 år eller derover	39	61	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	33	67	0	0	272
Pårørende	36	64	0	0	11
Modersmål					
Dansk	33	67	0	0	285
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Diagnose					
DC509	29	71	0	0	127
Øvrige	37	63	0	0	163

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	35	65	0	0	291
Køn					
Mand	39	61	0	0	33
Kvinde	35	65	0	0	258
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	60	40	0	0	5
40-59 år	32	68	0	0	91
60-79 år	35	65	0	0	171
80 år eller derover	46	54	0	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	35	65	0	0	273
Pårørende	55	45	0	0	11
Modersmål					
Dansk	35	65	0	0	286
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Diagnose					
DC509	33	67	0	0	125
Øvrige	37	63	0	0	166

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	61	1	0	294
Køn					
Mand	52	48	0	0	33
Kvinde	36	62	2	0	261
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	33	67	0	0	6
40-59 år	27	69	3	0	88
60-79 år	43	56	1	0	176
80 år eller derover	38	63	0	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	36	62	1	0	273
Pårørende	55	45	0	0	11
Modersmål					
Dansk	37	61	1	0	286
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Diagnose					
DC509	30	68	2	0	128
Øvrige	43	55	1	0	166

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	99	1	211	88
Køn				
Mand	100	0	20	13
Kvinde	98	2	191	75
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	100	0	6	0
40-59 år	96	4	75	16
60-79 år	100	0	114	64
80 år eller derover	100	0	16	8
Skema udfyldt af				
Patienten	98	2	197	84
Pårørende	100	0	7	2
Modersmål				
Dansk	99	1	206	87
Ikke dansk	-	-	2	1
Diagnose				
DC509	98	2	99	31
Øvrige	99	1	112	57

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	20	72	7	1	197	9
Køn						
Mand	5	90	5	0	20	0
Kvinde	22	69	7	1	177	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	17	83	0	0	6	0
40-59 år	14	76	7	3	70	4
60-79 år	24	67	8	0	107	4
80 år eller derover	21	79	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	18	73	8	1	184	8
Pårørende	67	33	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	20	72	7	1	192	9
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	21	71	8	0	91	4
Øvrige	20	72	7	2	106	5

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	21	8	54	160	34
Køn						
Mand	16	26	16	42	19	1
Kvinde	17	20	7	56	141	33
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	17	33	0	50	6	0
40-59 år	9	16	7	68	57	13
60-79 år	20	22	9	48	85	18
80 år eller derover	33	25	8	33	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	16	20	9	56	151	31
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	17	19	8	56	156	34
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	12	15	10	63	67	24
Øvrige	20	25	6	48	93	10

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	23	75	1	1	291	4
Køn						
Mand	25	72	3	0	32	1
Kvinde	23	75	1	1	259	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	0	6	0
40-59 år	15	82	2	1	87	0
60-79 år	28	71	1	1	173	4
80 år eller derover	24	76	0	0	25	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	75	1	1	272	4
Pårørende	27	73	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	23	75	1	1	285	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose						
DC509	20	79	1	0	125	3
Øvrige	25	72	2	1	166	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	53	24	24	187
Køn				
Mand	64	32	4	25
Kvinde	51	22	27	162
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	44	28	28	54
60-79 år	59	22	19	115
80 år eller derover	36	14	50	14
Skema udfyldt af				
Patienten	52	23	25	171
Pårørende	78	22	0	9
Modersmål				
Dansk	52	24	24	181
Ikke dansk	-	-	-	4
Diagnose				
DC509	42	28	30	81
Øvrige	61	20	19	106

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	67	28	4	95
Køn				
Mand	64	36	0	22
Kvinde	68	26	5	73
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	62	31	8	26
60-79 år	72	26	2	61
80 år eller derover	40	40	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	69	28	4	83
Pårørende	80	20	0	5
Modersmål				
Dansk	66	30	4	90
Ikke dansk	-	-	-	3
Diagnose				
DC509	54	38	8	26
Øvrige	72	25	3	69

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	49	51	0	0	89	0
Køn						
Mand	52	48	0	0	21	0
Kvinde	49	51	0	0	68	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	46	54	0	0	24	0
60-79 år	48	52	0	0	58	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	51	0	0	78	0
Pårørende	60	40	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	48	52	0	0	84	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DC509	30	70	0	0	23	0
Øvrige	56	44	0	0	66	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	31	66	2	1	260	34
Køn						
Mand	44	56	0	0	32	1
Kvinde	29	67	2	1	228	33
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	67	0	0	6	0
40-59 år	25	70	4	1	84	7
60-79 år	34	63	1	1	148	25
80 år eller derover	32	68	0	0	22	2
Skema udfyldt af						
Patienten	31	66	2	1	242	32
Pårørende	60	40	0	0	10	1
Modersmål						
Dansk	31	66	2	1	254	33
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose						
DC509	24	72	2	2	112	15
Øvrige	36	61	2	1	148	19

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	95	4	290
Køn				
Mand	0	97	3	33
Kvinde	1	95	4	257
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	0	100	0	6
40-59 år	0	94	6	88
60-79 år	2	95	3	172
80 år eller derover	0	92	8	24
Skema udfyldt af				
Patienten	1	95	4	271
Pårørende	9	91	0	11
Modersmål				
Dansk	1	95	4	284
Ikke dansk	-	-	-	4
Diagnose				
DC509	0	96	4	126
Øvrige	2	94	4	164

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	95	5	185	110
Køn					
Mand	0	96	4	26	7
Kvinde	0	94	6	159	103
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	5	1
40-59 år	0	94	6	62	29
60-79 år	0	95	5	104	71
80 år eller derover	0	93	7	14	9
Skema udfyldt af					
Patienten	0	94	6	170	105
Pårørende	0	100	0	9	2
Modersmål					
Dansk	0	94	6	180	108
Ikke dansk	-	-	-	3	1
Diagnose					
DC509	0	92	8	74	53
Øvrige	0	96	4	111	57

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	73	25	1	0	268	19
Køn						
Mand	73	23	3	0	30	2
Kvinde	73	26	1	0	238	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	33	0	0	6	0
40-59 år	70	27	2	1	82	6
60-79 år	75	24	1	0	160	11
80 år eller derover	70	25	5	0	20	2
Skema udfyldt af						
Patienten	72	26	2	0	251	18
Pårørende	89	11	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	73	25	2	0	262	19
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose						
DC509	75	23	2	0	121	5
Øvrige	71	27	1	1	147	14

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	21	0	0	269	26
Køn						
Mand	81	19	0	0	31	2
Kvinde	78	21	0	0	238	24
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	83	17	0	0	6	0
40-59 år	72	28	0	0	85	7
60-79 år	82	17	0	1	156	18
80 år eller derover	77	23	0	0	22	1
Skema udfyldt af						
Patienten	79	21	0	0	250	26
Pårørende	82	18	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	79	21	0	0	263	26
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose						
DC509	78	21	0	1	113	13
Øvrige	79	21	0	0	156	13

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	60	36	3	1	298	2
Køn						
Mand	69	28	3	0	32	1
Kvinde	59	37	3	1	266	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	33	0	0	6	0
40-59 år	49	50	0	1	92	0
60-79 år	66	29	4	1	177	1
80 år eller derover	57	30	9	4	23	1
Skema udfyldt af						
Patienten	59	37	3	1	279	2
Pårørende	73	18	9	0	11	0
Modersmål						
Dansk	60	36	3	1	292	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose						
DC509	58	38	4	0	128	1
Øvrige	62	34	2	2	170	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	29	4	1	274	22
Køn						
Mand	93	3	3	0	29	4
Kvinde	63	32	4	1	245	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	33	0	0	6	0
40-59 år	53	43	3	1	87	4
60-79 år	74	23	2	1	161	17
80 år eller derover	65	20	15	0	20	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	30	4	1	258	19
Pårørende	90	10	0	0	10	1
Modersmål						
Dansk	66	29	4	1	268	22
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose						
DC509	70	25	4	1	119	6
Øvrige	64	32	3	1	155	16

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	58	41	0	0	228	52
Køn						
Mand	59	37	4	0	27	4
Kvinde	58	42	0	0	201	48
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	42	57	0	1	77	11
60-79 år	67	33	0	0	132	35
80 år eller derover	64	29	7	0	14	6
Skema udfyldt af						
Patienten	56	43	0	0	211	50
Pårørende	100	0	0	0	9	2
Modersmål						
Dansk	58	41	0	0	222	52
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose						
DC509	56	43	0	1	97	24
Øvrige	60	40	1	0	131	28

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	297
Køn			
Mand	94	6	33
Kvinde	92	8	264
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	83	17	6
40-59 år	91	9	91
60-79 år	93	7	177
80 år eller derover	96	4	23
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	278
Pårørende	91	9	11
Modersmål			
Dansk	92	8	291
Ikke dansk	-	-	4
Diagnose			
DC509	94	6	127
Øvrige	91	9	170

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	50	5	5	20	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	33	56	6	6	18	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	43	43	0	14	7	0
60-79 år	42	58	0	0	12	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	56	0	6	18	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	40	50	5	5	20	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DC509	63	25	13	0	8	0
Øvrige	25	67	0	8	12	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	25	6	1	275	13
Køn						
Mand	53	41	6	0	32	1
Kvinde	70	23	6	1	243	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	17	17	0	6	0
40-59 år	60	29	9	1	85	5
60-79 år	71	25	4	0	164	6
80 år eller derover	80	10	5	5	20	2
Skema udfyldt af						
Patienten	69	24	6	0	258	13
Pårørende	70	30	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	69	25	6	1	269	13
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose						
DC509	68	26	5	1	119	6
Øvrige	68	24	7	1	156	7

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	24	71	4	1	175	57
Køn						
Mand	33	67	0	0	24	5
Kvinde	23	72	5	1	151	52
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	24	71	3	2	63	13
60-79 år	24	70	5	0	98	40
80 år eller derover	20	80	0	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	22	73	4	1	163	57
Pårørende	67	33	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	24	72	4	1	169	57
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose						
DC509	14	80	5	0	76	19
Øvrige	31	65	3	1	99	38

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	66	30	4	0	283
Køn					
Mand	58	42	0	0	33
Kvinde	67	28	4	0	250
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	67	33	0	0	6
40-59 år	60	33	7	1	89
60-79 år	71	27	2	0	166
80 år eller derover	55	41	5	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	66	30	4	0	264
Pårørende	82	18	0	0	11
Modersmål					
Dansk	66	30	4	0	277
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Diagnose					
DC509	66	29	4	1	121
Øvrige	66	30	4	0	162

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	65	35	196	83
Køn				
Mand	57	43	23	10
Kvinde	66	34	173	73
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	4	1
40-59 år	71	29	66	22
60-79 år	65	35	109	55
80 år eller derover	29	71	17	5
Skema udfyldt af				
Patienten	64	36	180	80
Pårørende	78	22	9	2
Modersmål				
Dansk	65	35	192	81
Ikke dansk	-	-	2	2
Diagnose				
DC509	71	29	82	38
Øvrige	61	39	114	45

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	24	76	0	0	123	2
Køn						
Mand	31	69	0	0	13	0
Kvinde	24	76	0	0	110	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	22	78	0	0	45	2
60-79 år	26	74	0	0	70	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	78	0	0	112	2
Pårørende	57	43	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	25	75	0	0	121	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DC509	25	75	0	0	56	1
Øvrige	24	76	0	0	67	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	41	57	2	0	289
Køn					
Mand	50	50	0	0	32
Kvinde	40	58	2	0	257
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	33	67	0	0	6
40-59 år	33	65	2	0	89
60-79 år	44	54	2	1	170
80 år eller derover	54	46	0	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	40	58	2	0	270
Pårørende	64	36	0	0	11
Modersmål					
Dansk	41	57	2	0	283
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Diagnose					
DC509	38	60	1	1	123
Øvrige	43	55	2	0	166

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	31	65	4	1	294
Køn					
Mand	36	61	3	0	33
Kvinde	30	65	4	1	261
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	40	60	0	0	5
40-59 år	26	68	4	1	91
60-79 år	33	62	4	1	175
80 år eller derover	26	74	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	31	64	4	1	275
Pårørende	36	64	0	0	11
Modersmål					
Dansk	31	65	4	1	288
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Diagnose					
DC509	28	69	2	1	127
Øvrige	32	62	5	1	167

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	27	69	4	0	70	21	193
Køn							
Mand	31	62	8	0	13	2	18
Kvinde	26	70	4	0	57	19	175
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	4
40-59 år	30	61	9	0	23	3	64
60-79 år	30	68	3	0	40	14	114
80 år eller derover	0	100	0	0	7	4	11
Skema udfyldt af							
Patienten	23	72	5	0	60	17	189
Pårørende	60	40	0	0	5	3	3
Modersmål							
Dansk	27	69	4	0	67	20	192
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	1
Diagnose							
DC509	23	73	4	0	26	6	90
Øvrige	30	66	5	0	44	15	103

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	21	71	8	0	128	158
Køn						
Mand	6	75	19	0	16	15
Kvinde	23	71	6	0	112	143
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	4
40-59 år	26	62	12	0	34	56
60-79 år	18	77	5	0	79	90
80 år eller derover	29	57	14	0	14	8
Skema udfyldt af						
Patienten	20	71	8	0	118	151
Pårørende	25	75	0	0	8	2
Modersmål						
Dansk	21	71	8	0	125	156
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Diagnose						
DC509	13	83	4	0	52	71
Øvrige	26	63	11	0	76	87

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	61	18	14	7	239	46
Køn						
Mand	55	17	24	3	29	3
Kvinde	62	18	12	8	210	43
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	80	20	0	0	5	0
40-59 år	64	19	11	6	80	9
60-79 år	56	19	17	9	138	30
80 år eller derover	88	6	6	0	16	7
Skema udfyldt af						
Patienten	61	19	13	7	224	45
Pårørende	67	11	0	22	9	1
Modersmål						
Dansk	62	18	13	7	235	45
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Diagnose						
DC509	66	19	7	8	104	18
Øvrige	57	17	19	7	135	28

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	78	20	1	0	260	30
Køn						
Mand	93	7	0	0	29	4
Kvinde	77	22	1	0	231	26
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	83	17	0	0	6	0
40-59 år	69	29	2	0	84	5
60-79 år	84	15	1	0	152	21
80 år eller derover	72	28	0	0	18	4
Skema udfyldt af						
Patienten	78	21	1	0	244	28
Pårørende	100	0	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	78	21	1	0	254	30
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose						
DC509	79	20	1	0	110	15
Øvrige	78	21	1	0	150	15

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		5	
Kommunikation og information		5	
Kontaktperson		7	
Kvalitet i behandling		12	
Pleje		9	
Relationer til personale		13	
Ventetid		2	

Onkologisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?












ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
2	Der var en del ventetid en af gangene, hvor jeg skulle op på en anden etage, så der gik 40 minutter. Men ellers er der meget lidt ventetid!	God
4	Der var ikke nogen lige foran ved modtagelsen, men tre-fire kvinder stod i rummet bag ved. Da jeg stillede mig ved skranken, kom der straks en hen og modtog mig.	God
7	Vi blev budt velkommen og budt på kaffe. Det var dejligt.	Virkelig god
8	Venlig modtagelse og anvisning, hvor jeg skulle gå hen.	God
16	Man mødes med smil og stor venlighed. Det er rart med kaffe/te/vand til fri afbenyttelse.	Virkelig god
22	De er meget flinke og søde.	Virkelig god
26	Det vil være noget smartere, at man får enten tilsendt parkeringsbillet, eller man får den udleveret ved behandlingen, så den passer til næste gang. Det er usmart, at man skal op på første sal først og derefter tilbage til parkeringspladsen for at sætte den i bilruden.	God
29	Blev vist det forkerte sted hen.	God
38	Nej, synes det er ok.	God
40	Helt ok.	God
41	Går ud fra, at med ambulatoriets personale, også menes læge NN.	God
42	Så vidt jeg kunne forstå, var placeringen af Ambulatoriet en midlertidig løsning grundet ombygning eller lignende. Dette skal der tages højde for vedrørende min besvarelse for mit sidste besøg.	Dårlig
43	Altid meget hjælpsom og parat til at hjælpe.	Virkelig god
46	Overført fra andet sygehus. Da jeg bor i [en anden by] betyder det kørsel til Herning. Kan være problematisk om vinteren. Kørselsordningen har dog fungeret udmærket hidtil.	Virkelig god
51	Folk er søde og flinke.	God
53	Jeg henvendte mig ved skranken og blev registreret. Gik derefter til venteafsnittet.	Dårlig
54	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig god
62	Fin modtagelse, da sygeplejersken kom. Gav hånd.	God
64	Venlig modtagelse.	Virkelig god
65	Nej. Jeg blev henvist til venteværelset af en sekretær.	God
66	Der kunne være en bedre skiltning [ved] hovedindgangen.	God
73	Jeg er altid meget tilfreds, bliver altid godt modtaget. Ingen ventetid. Der er altid drikkevarer man bare kan tage. Men jeg mangler, at det er den samme læge, jeg taler med.	Uoplyst
74	Jeg kan da sige, at personalet er yderst behjælpelige med at lede mig på vej til ambulatoriet, og at ventetiden ikke er lang. Derudover står der te og kaffe og vand til rådighed for patienterne. Rigtig flot!	Virkelig god
77	Alle er så flinke og venlige!	Virkelig god
78	Smilende, rolige og omsorgsfulde, lyttende personale (ALLE på onkologisk ambulatorium).	Virkelig god

	81	Meget dejlige mennesker.	Virkelig god
	82	Oplever af og til, at sekretæren ikke kan finde mig i systemet (PC).	God
	86	Sad i det forkerte venteværelse. Fik ikke at vide, hvor vi skulle sætte os.	Dårlig
	87	God modtagelse.	Virkelig god
	93	Da jeg skulle tjekke ind ved sekretæren ved skranken, var det som om, jeg kun var til besvær.	Dårlig
	96	Dejligt at blive set og personalet går hen til mig og ikke bare bliver stående og venter. Virker meget tillidsvækkende.	Virkelig god
	98	Jeg oplever kun ventetid, når jeg skal ind til samtaler. Når jeg kommer til behandling eller blodprøver, er der aldrig ventetid!	Virkelig god
	99	Første gang var der ingen modtagelse. Anden gang var super. Har kun været til lægesamtaler i Herning. Behandling har været på andet sygehus.	Uoplyst
	100	Måtte desværre vente meget længe, da jeg ikke henvendte mig ved sekretærerne. Det troede jeg ikke, man skulle, da jeg ikke gjorde det gangen før.	God
	104	Er lidt i tvivl om spørgeskemaet gælder mit første besøg i ambulatoriet, eller om det dækker modtagelserne generelt under mit behandlingsforløb. Da jeg tidligere har besvaret sådan et spørgeskema, vælger jeg at svare på dette generelt.	Uoplyst
	106	Jeg har altid været meget godt tilfreds med de besøg, jeg har været indkaldt til på Onkologisk Ambulatorium Herning på Hospitalsenheden Vest.	Virkelig god

Onkologisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
5	Fejl eller forskellig vurdering? Min mærkbare svulst i underlivet blev vurderet på forskellig måde i en lang periode. Endelig blev jeg en dag opereret og har følt mig i bedring siden.	Godt
17	Jeg blev kaldt ind til en læge, uden at han kunne finde min journal. Det var en meget dårlig oplevelse. Hvis man ikke er ked af det inden, blev jeg det. Jeg har fravalgt vedkommende, men det er stadigvæk den samme læge, som jeg kommer til. Jeg føler ikke, han undersøger mig nok.	Virkelig dårligt
19	Jeg blev ikke indkaldt til kontrol, før jeg selv rykkede.	Godt
21	CT-scanning viste pletter på [organ] (kræft). En efterfølgende meget grundig [scanning] afslørede, at pletterne stammede fra reflekser fra CT-scanneren. Det var en stor lettelse.	Virkelig godt
22	Da jeg var til samtale i Herning, skulle jeg have strålebehandling [i foråret], men da jeg kom derind, sagde lægen til mig, at jeg først kunne komme til [i sensommeren]. Så sagde jeg, det vil jeg ikke vente på, så kunne jeg komme til andet sygehus. (Det kunne han have sagt til mig under samtalen). Jeg tudede og var ked af det, for jeg troede, jeg kunne til [i foråret].	Uoplyst
26	De bestiller konstant fejlagtige datoer til scanninger. Virker som om, de ikke kan tælle.	Godt
34	Jeg går kun til kontrol i Herning og ved således nogenlunde, hvad der skal ske, [når] det er okay. De gange, jeg har været i Herning, har jeg altid kun været i kontakt med én person!	Uoplyst
39	[] Læge havde fundet data om en helt anden patient, og anede INTET om mig og mit sygdomsforløb. Jeg formoder, at lægen var uforberedt til min undersøgelse. Naturligvis uacceptabelt, og jeg blev ked af det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
44	Jeg var til kontrol på andet sygehus. Der var en knude, som blev tømt for væske, men skulle sendes ind for en sikkerheds skyld. Jeg skulle ti dage efter ringe til Herning for at få besked. MEN inden for fem dage fik jeg brev om en samtale i Herning. Så jeg gik i godt en uge og troede 100 procent, der var noget. Jeg kørte til Herning og fik at vide, der var ingenting. Det var jeg skuffet over. Så skulle man sige det, at alle blev indkaldt til samtale.	Uoplyst
49	Jeg ved ikke, om man kan kalde det en fejl, men jeg havde en meget uheldig oplevelse med [operation]. Det lykkedes ikke i første omgang. Derefter blev jeg sendt i røntgen. Derefter gjorde de det en gang mere. Og i den arm jeg havde [foretaget andet indgreb i]. Hele vejen igennem har jeg fået at vide, at denne arm skulle skånes og med risiko for infektioner. Et besøg, jeg havde fået oplyst, ville tage ca. 20 minutter endte med at vare [flere] timer. Jeg stortudede, men ingen ville høre på mig. Det blev, som de bestemte.	Uoplyst
52	Der blev ikke bestilt mammografi som aftalt. Efterfølgende (efter en måned) måtte jeg selv ringe for at finde ud af, hvad der var sket.	Virkelig godt
61	Lægen udleverede forkert medicin/piller trods mine protester. Fik opringning næste dag, hvor jeg blev orienteret om, at det var forkert medicin, jeg havde fået med hjem.	Virkelig godt
68	Manglende svar på en scanning af hjerne. Skulle have haft svar på både scanning af lever og hjerne ([]), men der var ikke blevet set på hjernen.	Godt
69	Efter en fjernelse af knude [] på andet sygehus fik jeg besked om, at de havde fjernet det hele [], og der skulle ikke ske mere. Efter [nogle] måneder undrede det mig alligevel, at jeg ikke hørte fra Herning. Gik til egen læge, hvorefter jeg blev kaldt ind til efterfølgende undersøgelse, der viste, at kræften havde bredt sig []. Har også oplevet at et problem er, at informationen fra den ene til den anden afdeling kikser.	Godt
70	Selvom jeg havde fået tildelt en kontaktsygeplejerske, oplevede jeg to gange at få en anden sygeplejerske. Og en gang, hvor min kontaktsygeplejerske havde så travlt, at hun måtte have en anden sygeplejerske til at give noget af behandlingen, hvilket resulterede i, at de glemte at sende mig til lægesamtale (jeg blev ringet op, da jeg var på vej hjem og måtte tage tilbage til hospitalet), og glemte at give mig forbindelse til skift med hjem. Jeg påtalte dette ved efterføl-	Godt

	gende [behandling], og fik en undskyldning.	
 76	Fik 100 procent i stedet for 80 procent kemobehandling, men det blev rettet op.	Virkelig godt
 79	At behandlingen var aflyst.	Godt
 80	Gentagne fejl ved tidsbestilling til blodprøvetagning og skylning af 'port' på Onkologisk afdeling.	Uoplyst
 81	- Jeg havde en træls oplevelse, da jeg skulle scannes. Læge NN var meget ubehagelig og ignorerende. Talte ikke til mig og opgav undersøgelsen. Hende kunne jeg godt have været foruden. - Ved en blodprøvetagning måtte [flere] forskellige personaler forsøge i [lang tid]. En meget ubehagelig oplevelse.	Dårligt
 84	"Kemopumpe var ikke åbnet."	Godt
 85	Tidsaftale misforståelser to gange. Første gang blev jeg indkaldt til en undersøgelse på et tidspunkt, hvor jeg havde oplyst, at jeg var [udenlands] og derfor ikke kunne afmelde. Anden gang var almindelig misforståelse.	Virkelig godt
 88	Det føles ikke rimeligt at tale fortroligt i venteværelset. Det er ikke lige mig.	Uoplyst
 96	Jeg oplevede, at der ikke blev ringet besked om aflyst behandling, pga. for lave tal i blodprøver. Det var en stor skuffelse, da jeg var blevet lovet at få besked. Og da det er en livsvigtig behandling for mig, opleves det som et stort tillidsbrud, at der ikke bliver givet besked. Især efter et forløb i sundhedsmiljøet, hvor der har været andre forglemmelser i forløbet andre steder.	Virkelig godt
 102	Tvivel om, hvilken medicin jeg skulle have nogle gange.	Virkelig godt
 103	Ingen.	Uoplyst
 104	For pokker et dumt spørgsmål. Jeg forventer, jeg er rask, men det kan kun tiden vise. Jeg havde ikke forventet, at jeg et år efter endt kemo stadig ville være træt/energiforladt, men vidste godt, jeg kunne kaste op af kemo, så ved ikke lige. En læge noterede ikke det aftalte i forhold til sygedagpenge. Katastrofalt for mig. Dog reddet af en anden læge.	Virkelig godt

Onkologisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
2	Det er lidt ærgerligt, at man skifter læger. Jeg har haft tre forskellige læger, i det år jeg er kommet på afdelingen.	Godt
4	Lægen var forberedt på, at netop jeg skulle komme. Han foreslog, at jeg skulle få foretaget en undersøgelse i anden by, men jeg havde netop fået en indkaldelse til en sådan. Det var altså bestilt efter den foregående undersøgelse. Han var grundning med hensyn til at spørge ind til mig og til selve den fysiske undersøgelse.	Godt
5	Der var forskel på personalet, specielt lægerne.	Godt
10	Meget tilfreds med sygeplejer, som giver mig [medicin med nogle måneders mellemrum]. Hun er der hver gang og tager imod mig, finder et menneske, som kan holde min hånd, og hun er kanon dygtig til at sætte den tykke nål ind, uden at det gør for ondt. Det er trygt!	Virkelig godt
12	Vores kontakt, læge NN, er vi utrolig meget tilfreds med. Han tager hånd om alt!! Også udover den primære sygdom!!!	Virkelig godt
14	Kontrol/efterbehandling i forbindelse med []kræft.	Virkelig godt
15	Det tog lang tid at få lagt PICC-Line, og det var ikke særlig rart, og allerede ved anden kemo voldte den problemer, og ved tredje kemo blev den fjernet. Og jeg fik almindelig drop. Jeg følte mig også sygeliggjort med kateteret i armen, så jeg syntes, det var rart at få det fjernet, men samtidigt kan jeg godt se det smarte i, ikke at skulle stikkes hver gang.	Godt
18	Ved sidste besøg var der en læge, som jeg ikke helt forstod. Der kom dog en [anden] læge ind senere i forløbet. Han samlede trådene, og det gav tryk, men det var heller ikke en, jeg havde set før.	Godt
23	Jeg oplevede ved min anden kontrol, at den læge, der undersøgte mig, gjorde alt meget overfladisk. Jeg følte mig slet ikke "kontrolleret"! Opsøgte efterfølgende egen speciallæge. Men både første og tredje kontrol var meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
26	Det er ikke smart, at der veksles med de forskellige regionssygehuse, når der skal scannes.	Godt
28	Altid samme læge. En til to kendte sygeplejersker.	Virkelig godt
31	Jeg har fået masser af information omkring min sygdom [de steder jeg har været tilknyttet]. I Herning kommer jeg til korte undersøgelser.	Uoplyst
37	Det kunne være rart, hvis det var den samme læge ved kontrolundersøgelserne.	Godt
40	Det var OK.	Virkelig godt
41	Efter at det ser ud til at fungere (krydser fingre hver gang) med, at det er samme læge, der tilser, føler jeg mig tryk.	Godt
42	Det ville være betryggende, hvis det var den samme læge ved hver konsultation.	Uoplyst
45	Hvert andet år skal jeg også til mammografi, hvilket efter min mening bør foregå samtidig, og ikke flere måneder efter. Som patient vil man gerne have sin kontrol overstået samme dag, idet en del nervøsitet for svaret ikke kan undgås.	Godt
46	Overført til Herning. Heldigvis har to sygeplejersker i Herning og én på et andet sygehus fulgt mig igennem hele behandlingsforløbet []. Jeg har to børn, som bor [langt væk]. Orienterer dem, og de er meget deltagende i forløbet, men kan selvsagt ikke komme [] ret tit. Følger nøje med i journalerne og observerer min tilstand, der er nedskrevet på A4 ark til brug ved samtaler, da det er forskellige læger ved samtalerne.	Godt
47	Egen kontaktperson (læge) de første gange, efterfølgende ny læge hver gang. Rart med den	Godt






	samme læge hver gang, hvis muligt. Det skaber mere tryghed og tillid.	
49	I forbindelse med kemo og strålebehandling havde jeg en fantastisk oplevelse. Jeg følte, de ville stå på hovedet for mig. En stor tak til NN og NN samt alle, der hjalp til, da jeg var ved at dø <input type="checkbox"/> .	Virkelig godt
52	Jeg er kommet i ambulatoriet gennem seks år, så det er svært at svare!! Der har været gode og dårlige oplevelser.	Godt
53	Det er meget utrygt at komme ind til forskellige læger til kontrol.	Dårligt
54	Jeg har altid kun haft rosende ord tilovers for den måde, behandlingen foregik på. Jeg vil aldrig glemme, dengang jeg gik til [mange] strålebehandlinger. Personalet var enestående. De forkælede mig nærmest. Men det gælder både læger, sygeplejersker og sekretærer. Jeg følte, de ville give mig den bedste behandling. Tak skal I alle have.	Virkelig godt
57	Jeg er altid blevet godt og venligt behandlet ved mine halvårige undersøgelser, der nu snart går over til årlige undersøgelser.	Virkelig godt
59	Men måske lidt mere snak.	Godt
62	Det ville være dejligt, hvis jeg kunne få en til to læger igennem kontrolbesøgene, som var de samme. I de [par] år jeg har været til kontrol, har der været forskellige læger hver gang. Sidste gang var det en læge, som [var svær at forstå] (med "følger" var med).	Godt
63	Meget utrygt at blive overflyttet fra et andet sygehus velvidende, at de i Herning ikke kan læse min journal og ikke kender min historie. Desuden skiftende læger, hvoraf nogle har været bedre forberedt end andre.	Godt
65	<input type="checkbox"/> Jeg er endnu ikke blevet undersøgt af den samme person to gange, og der har været meget stor forskel på undersøgelsen og samtalen for mig at se.	Uoplyst
71	Ville gerne, at det var den samme læge hver gang. Jeg har haft forskellige hver gang.	Godt
74	Jeg har i de første [par] år efter min sygdom gået til kontrol [på et andet sygehus]. <input type="checkbox"/> Så jeg har kun været til [nogle få] kontroller i Herning <input type="checkbox"/> .	Godt
75	Rutine fra lægens side gjorde, at der ikke blev lyttet optimalt til patienten. Virkede en anelse overfladisk og ligegyldig.	Godt
76	Jeg har aldrig oplevet, at jeg var ked af at være der, når jeg skulle hjem.	Godt
96	Det helt personlige møde med afdelingen har været tryghedsskabende og præget af omsorg for patienten. Informationsdelen har været forvirrende. Der er ikke afsat tid til samtale, og det bliver hele tiden afbrudt af andre gøremål, når sygeplejersken taler med en, så det bliver aldrig til samtale men fortrinsvis beroligende ord. Der bliver ikke klarhed på, hva der er aftaler, og hvad der er råd eller overvejelser. Den store omsorg ved det direkte møde giver mig for store forventninger til, at der er plads til mig og mine behov i samtalen, hvor det bliver generelle råd uden rod i min situation. Min oplevelse er, at det virker lidt tilfældigt, hvem der tager sig af ens sag hvornår, og det giver skræk for at falde ud af systemet og ikke at blive behandlet rigtigt. Dette har rod i tidligere oplevelser for mig personligt og måske ikke så meget i sammenhæng med ambulatoriet i Herning. Den basale omsorg i behandlingen gør, at det er rart at komme derover.	Godt
97	Især læge NN var omhyggelig med min kontrol. Tak for det. Det giver tryghed.	Godt
100	<input type="checkbox"/> Min lange ventetid var jo nok min egen skyld. Skulle have henvendt mig hos sekretæren, som så havde henvist mig til det rigtige sted for mig, som var på et andet sted end sidst, jeg var til kontrol. Det gør jeg næste gang :-)	Godt
105	Personale: 1. Ved <input type="checkbox"/> kemobehandlinger <input type="checkbox"/> havde jeg en kontaktperson, som affærdigede mig, ikke lyttede til mine spørgsmål og ikke besvarede dem. Hun virkede usikker og inkompetent. 2. Ved [en anden] behandling havde jeg en anden virkelig dygtig og engageret kontaktperson <input type="checkbox"/> .	Godt

Onkologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
4	Jeg fik uddybende kommentarer den første gang, jeg skulle møde op. Siden er jeg kun blevet bedt om at sætte mig i venteværelset indtil mit navn blive råbt op. Det er helt ok med mig.	Godt
5	Det er svært at svare generelt. Jeg har konkret savnet skriftlig information om mulige tand-skader og tandbehandling.	Godt
14	Har ikke modtaget noget skriftligt materiale.	Virkelig godt
15	Jeg føler, jeg er i gode hænder.	Godt
18	Når man er i et forløb, hvor tre hospitaler er indblandet, er der ligesom lidt information, der overlapper. Måske noget man ikke helt har fået fat i! Fordi de alle tror, man har hørt det andre steder.	Godt
23	Jeg følte ikke, at lægen ved anden kontrol vidste noget om min sygdom.	Virkelig godt
24	Jeg fik aldrig tilbud om at se min journal, og var nok for chokeret til at spørge til den.	Godt
27	Jeg synes, man i høj grad selv skal finde ud af, hvad man kan forvente af bivirkninger. Synes der er for lidt information omkring senfølger.	Virkelig godt
43	Det er vigtigt at få information lige der, hvor man er i behandlingen. Jeg har fået informationen til de tiltag, jeg skulle til at tumle til rette tid. Jeg har ikke kunnet klare, hvis jeg fik alle informationer første dag på onkologisk. Det er så slem en oplevelse at få kræft, at hjernen ikke altid kan følge med, derfor godt med informationer i små relevante portioner.	Virkelig godt
44	Kun strålebehandling.	Godt
46	Mundtlig information kan være udmærket, men det er jo ikke altid, at man fanger det hele. Især hvis der bliver talt lidt lavmælt. Helt skriftlig information med det samme, hvor kortfattet den end måtte være. Jeg har endnu ikke mødt nydanskere på Herning sygehus. Der kan også være sprogproblemer ved forståelsen hos patienten!	Godt
47	Fint med skriftlig information og samtale. Svært at huske alt fra samtalerne og koncentrere sig om alt det nye, der sker med en selv.	Godt
53	Der var ingen information.	Dårligt
58	I forbindelse med lægesamtale lidt [forståelsesproblemer].	Godt
63	Jeg har været så langt henne i mit forløb, at jeg nok har fået den information, jeg skulle have vedrørende skriftlig information.	Godt
65	Under mit første besøg fik jeg en meget grundig information af en meget kompetent person, følte jeg. Det har måske beroliget mig så meget, at jeg har slået mig til tåls med, at de efterfølgende besøg har været af varierende kvalitet. Dog er jeg blevet sendt videre til mammografi og undersøgelse for evt. knogleskørhed. Det er jeg meget taknemmelig for.	Uoplyst
69	Fik generelle informationer fra [] patientinformation.	Godt
85	Personalet har givet den information, DE mente, jeg havde brug for rent lægeligt. Jeg har savnet, at de har spurgt til, hvordan JEG havde haft det siden sidst. De har været flinke til at undersøge det, de ikke havde svar på.	Godt
90	Skriftlig information via foldere.	Godt
92	Svært at huske, hvad der blev sagt.	Godt
96	Jeg fik meget uddybende information om bivirkningerne, og det blæste mig af bordet. Jeg var	Godt

total skrækslagen for første behandling. Mit behandlingsforløb havde jeg fået beskrevet på [en anden afdeling]. Den nye afdeling skulle have nye blodprøver, og det var et chok for mig, at jeg nu skulle vurderes en gang mere for, om der var mere kræft i kroppen, end de havde fortalt på [første afdeling]. Det gav oplevelse af, at der ikke var sammenhæng i systemet. Dette be- styrkes ved, at der er så mange forskellige personer ind over, og det giver utryghed.

- | | | |
|---|--|---------------|
|  97 | Under min sygdom [] syntes jeg, at det har været dejligt at komme i Onkologisk Afdeling. Alle er søde. NN var god i perioden, hvor jeg fik [medicin]. Hun gør sit arbejde godt. | Godt |
|  98 | God og relevant information. | Virkelig godt |
|  100 | Kunne måske godt ønske mig, at jeg fik oplyst, hvilken læge jeg skulle til kontrol hos, og kunne også ønske mig, at det en gang imellem kunne være den læge, jeg fik som kontaktlæge, da jeg startede på kemobehandlingen. | Godt |
|  104 | Mangelfuld information. Ville godt have kendt til senfølger. | Virkelig godt |
|  105 | Jeg læser meget på internettet, også om kræft. Det blev jeg frarådet af visse personaler. Det irriterede nogle, at jeg stillede uddybende spørgsmål. Jeg skulle bare lade være at læse så meget! Men man er meget overladt til sig selv i en kræftbehandling, derfor læser og spørger man. | Godt |

Onkologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
4	Der er ved hvert besøg i ambulatoriet spurgt ind til min livsstil. Jeg er meget bevidst om dette.	Godt
5	Det er dejligt, at der er mulighed for at få mad og drikke, når man er på ambulatoriet.	Godt
13	Ja, det var lidt indviklet. Kontrol i Herning. Undersøgelse på andet sygehus, hvor jeg straks fik svar: "alt i orden". Så videre til Herning til samtale. De kunne fortælle mig om resultatet fra andet sygehus (det vidste jeg i forvejen). Var det nødvendigt?	Godt
14	Har tid til at lytte. Besvar spørgsmål, så det er til at forstå. Venlighed.	Virkelig godt
15	Jeg synes, det er dejligt, at det er muligt at komme i kontakt med nogen på afdelingen (og sengeafsnittet efter almindelig åbningstid) døgnet rundt, hvis jeg skulle få brug for det. Det giver en tryghed.	Godt
18	At hospitalerne har hver deres journalsystem, som ikke korresponderer direkte med egen læge, virker lidt utrygt. Man ved aldrig, hvad de hver især ved. Måske også rarere med en kontaktperson, som man f.eks. kunne sende et spørgsmål til mellem besøgene. [På samme måde] som man kan skrive til lægehuset og få svar, når lægen har tid.	Godt
19	Det var først ved sidste kontrol, at jeg blev gjort opmærksom på vigtigheden af at tage kalk og D vitamin.	Godt
21	Jeg har brug for, at GPS [] kan finde frem til de forskellige indgange til det store hospital.	Virkelig godt
27	Jeg har altid gået meget op i ernæring og sundhed og ved, hvor vigtig det er og dets betydning for vores krop og helbred.	Virkelig godt
40	Det var helt ok.	Virkelig godt
46	Synes Herning sygehus, det jeg ser, fungerer godt.	Godt
50	Jeg føler mig meget tryk efter mit besøg.	Virkelig godt
53	Upersonligt og ligegyldigt.	Dårligt
74	Har skrevet, hvad jeg ønsker tidligere i undersøgelsens formål!	Godt
87	Rygning og alkohol er ikke NN. Måske for lidt motion.	Virkelig godt
96	Det er rigtigt godt, at man kan ringe til afdelingen om tvivlsspørgsmål. Kontaktsygeplejersken stiller for store forventninger til, hvad jeg kan forvente. Vedkommende kender ikke mit forløb, der skifter fra gang til gang. Når/hvis jeg ringer, er det alle mulige andre, jeg får kontakt med. Jeg får kun svar på det, jeg spørger om, og det kan være rigtigt for mennesker i krise. Men det føles også som et stort ansvar, selv at skulle være på forkant med, hvad der sker.	Godt
105	Som nævnt er man meget overladt til sig selv mellem behandlinger. Derfor er det vigtigt, at man føler sig modtaget af personalet de få timer, man er på onkologisk afdeling. Jeg følte mig afvist ved de sidste fire kemobehandlinger. De to første kemobehandlinger fik jeg på et andet sygehus.	Godt


Onkologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Efter jeg selv har bedt om at få en anden læge, dette blev hørt, så har jeg kun oplevet det [som noget] positivt at komme til undersøgelserne.	Godt
3	Der er en rigtig god atmosfære på Onkologisk Ambulatorium Herning. Personalet har en god omgangstone, og man fornemmer at alle er glade for deres arbejde. De bekymrer sig om hinandens ve og vel, og det smitter også af på patienterne. Det er et sted, hvor man føler sig velkommen og godt tilpas, på trods af omstændighederne. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Jeg har intet at bemærke. Alt er, som det nu er i et godt ambulatorium.	Godt
6	Ambulatoriet gjorde noget særligt godt.	Virkelig godt
8	Jeg har været til undersøgelse adskillige gange i ambulatoriet, hvor den sidste gang i oktober var den eneste gang, jeg ikke ventede i 30 til 60 minutter på at komme ind. Så hvis det er den nye stil, er det jo bare virkelig godt. [Ventetid]	Godt
9	Oplevede i Herning, mens jeg sidder og venter, at jeg kan følge med i [samtale med] en anden patient, som sidder på gangen og får informationer om kommende kemoterapi. [Patienten] bliver orienteret højtlydt om behandling og risiko. Indiskret med personlige oplysninger. Vi var flere, der denne dag var meget rystede over, at dette kunne ske. Puh! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	Vi har fået så fin information, så jeg har været meget tryk ved at være der, TRODS MIN SYGDOM. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
15	Omgangstonen mellem personalet er dejlig, der er ro på, og der er overskud. Det er dejligt at mærke. Og de hjælper hinanden.	Godt
16	Jeg føler mig meget tryk i behandlingen. Ikke mindst fordi jeg oplever et særdeles kompetent personale. Det har stor betydning i min hverdag, at jeg er i gode hænder, og det er jeg taknemmelig for, og jeg fortæller det til alle. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
18	Rigtig dejligt, når der tilbydes en forfriskning! Dejligt med lidt luft omkring siddegrupper, så man ikke føler sig trængt sammen. [Fysiske rammer]	Godt
20	Ambulatoriet var flyttet til lånte lokaler pga. ombygning, hvilket var til størst gene for personalet. [Fysiske rammer]	Uoplyst
22	De var meget søde og flinke. [Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Jeg følte ikke, at man tog kontrolbesøgene særlig alvorligt. De fleste gange har kontrollen været under fem minutter. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
27	Bedre opfølgning på patienten, når man er færdig med []behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Jeg er gennemgående tilfreds med de ting, de har gjort for mig, og personalet har været utroligt flinke. Mine [pårørende], der har været med til lægesamtaler, har fået god information. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
32	[] Jeg mindes det kun, som at alt gik godt, hurtigt og seriøst.	Godt

	[Kvalitet i behandling]	
33	De tog hånd om, at jeg ikke magter mange forskellige personer, så jeg kun har én lægelig kontaktperson. Det er jeg meget glad for []. [Kontaktperson]	Godt
35	Mange roser til et altid smilende og vedkommende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
36	Bliver altid modtaget med et smil og let humør. Så man føler sig i gode hænder og serviceret på bedste måde med drikkevarer og lignende. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
43	Rigtig god til at lytte til hele mennesket og ikke kun koncentrere sig om [diagnosen]. Det er så dejligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
46	Søde mennesker, der tager sig af en. Men de har travlt! En lille ting: Jeg har været til [biopsi] på ét sygehus, til [kardiografi] på andet sygehus, og jeg skal nu til Herning til samtale. Jeg selv og utroligt mange mennesker spørger, HVORFOR KAN DE IKKE GØRE DET PÅ DET FØRSTE SYGEHUS? Gætter på, at man samarbejder, så folk kan komme til hurtigt, men det synes jeg lige, man skal fortælle folk. En anden grund kan være, at man er så syg, at det virkelig haster! En grim tanke at gå med. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
47	Fantastisk sød kontaktsygeplejerske og kontaktlæge. Gode tryghedsskabende samtaler. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
48	Jeg synes, at alle har været søde og rare at tale med under hele forløbet. [Relationer til personale]	Godt
49	Alle forsøgte at ændre tidspunkter, så det passede mig og mit arbejde. [Pleje]	Virkelig godt
53	Der er ingen personer ved skranken. Personalet ser på hinanden og finder ud af, hvem der "gider" gå derud. Det vil være godt, hvis det er den samme læge, der følger en i forløbet. [Kontaktperson]	Dårligt
55	Der er for få undersøgelsesrum. Har prøvet at få [behandling] i et mødelokale. Virker lidt uprofessionelt. Ellers er jeg meget tilfreds med forløbet. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
56	Jeg forstår ikke, at det skal være en ny læge [], hver gang man kommer. Når man synes, det ser forfærdeligt ud, var det dejligt, hvis det var den samme, så alle ikke behøvede kigge på en. [Kontaktperson]	Uoplyst
57	Altid venligt behandlet. Tak for det. Jeg har haft vrøvl med transport. Sidst blev der lovet, at i næste gang ordner det med [kommunen].	Virkelig godt
60	Det kunne være fantastisk, hvis det var den samme læge, som man kom ind til ved hver kontrolbesøg. Det var det for mig det første år, derefter har jeg haft en ny læge HVER gang. [Pleje]	Godt
63	Tror ikke, ambulatoriet kunne gøre det bedre. Det har blot været uheldigt at blive flyttet midt i et forløb til et hospital, [som] ikke taler sammen med det forrige. [Kvalitet i behandling]	Godt
65	Ja, jeg synes, det ville være bedre, hvis man traf den samme kontaktperson hver gang, for selv om jeg ikke er så hårdt ramt, så har jeg trods alt fået [foretaget nogle operationer], så usikkerheden er der jo alligevel. Så det ville være rart at blive mindet om, hvad de sagde første gang. [Kontaktperson]	Uoplyst
67	Særlig godt: Det er en virkelig god ting, at man bliver tilbudt mad og drikke under hele opholdet. Det er rigtig god kvalitetsmad, man bliver tilbudt. [Pleje]	Godt

✎ 71	Personalet i receptionen er altid søde og venlige og tilbyder altid at udfylde køreseddel til befordringsgodtgørelse. [Relationer til personale]	Godt
✎ 72	Har gået til kontrol hvert halve år. Har haft [flere] forskellige læger på [nogle få] år! [Pleje]	Virkelig godt
✎ 79	Det er min kontaktsygeplejerske, der skal have æren af et godt forløb for mig. Det er hende, der har samlet trådene for mig. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 81	Ville ønske jeg havde haft samme læge hver gang.	Virkelig godt
✎ 83	Det er en fordel, hvis lægen er til at forstå. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 85	De kunne forberede patienten på evt. fravær af kontaktperson og evt. ventetid. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
✎ 86	Jeg vil for en anden gangs skyld gerne indkaldes senere på dagen, idet jeg bor langt fra sygehuset og skal med offentlige transportmidler. [Pleje]	Godt
✎ 87	NN har fået en virkelig god behandling.	Virkelig godt
✎ 89	Det kan virke lidt forvirrende for patienter og de pårørende, at der ved de enkelte samtaler næsten hver gang er en NY læge til at fortælle om fremtiden, og som kan være nødt til at spørge ind til patientens sygdomsforløb og behandling igen. Men både læger og sygeplejersker er super søde og hjælpsomme. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
✎ 91	Særligt godt var, at man tog hensyn til mine ønsker om mødetidspunkter. [Pleje]	Godt
✎ 94	Jeg har [de sidste mange år] været indlagt/fået behandlinger på mange forskellige sygehuse. Jeg har ikke set et sygehus/en afdeling, der er så ren, vedligeholdt og velindrettet som Onkologisk Ambulatorium på Herning Hospital. Personalet virker målrettede og render ikke forvirrede rundt. De er kompetente og har flair for at arbejde med alvorligt syge patienter. Sygeplejerskerne virker forberedte, også selvom det ikke er kontaktpersonen, der giver behandling. Jeg har kun godt at sige om Onkologisk Ambulatorium. Har været patient der [i nogle år]. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 95	Havde I spurgt mig [for et par år tilbage], var det "nej" til det hele. Min mand døde [af kræft], og der blev ikke fulgt godt op i de halvandet år, hvor vi [var] ved jer.	Virkelig godt
✎ 96	Den personlige omsorg i situationen er meget flot, og der er en rigtig god stemning på afdelingen. Der er rart at komme. En tydeligere beskrivelse af, hvad der skal foregå den enkelte gang kunne styrkes. Jeg ved ikke om der er tid til samtale og svar på spørgsmål. Det kunne være godt. Rigtig godt at kunne få aftale med diætist, til afklaring af kost til kemoperiode, til mit individuelle behov. [Pleje]	Godt
✎ 97	Alt i alt dejligt personale og læger. Nogle kontroller går måske for hurtigt. NN og [en læge] er omhyggelige. [Relationer til personale]	Godt
✎ 98	Jeg er meget tilfreds. I får en smiley af mig.	Virkelig godt
✎ 101	Jeg er opereret for brystkræft for [nogle] år siden og har fået kemo og stråler. Efterfølgende går jeg nu til kontrol. Jeg oplever desværre, at det hver gang er en ny læge, jeg skal til kontrol hos. Det er meget frustrerende, at man skal møde en ny hver gang. [Kontaktperson]	Godt
✎ 103	At der blev taget hensyn og en venlig tone. Alt i alt en god atmosfære, trods alt når man er syg.	Godt

-  105 Det er godt, at man får Herceptin i grupper, så man kan tale med ligestillede. Vi havde en god gruppe. Der blev kaldt fysioterapeut og psykolog ind, som vi kunne få råd af. Det havde vi meget glæde af.
[Kvalitet i behandling] 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.

