

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**NEUROKIR. AFD. NK**

**Aarhus Universitetshospital**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	99
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	236
Afdelingens svarprocent:	59%

### **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.<sup>1</sup> 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).

---

<sup>1</sup> 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.



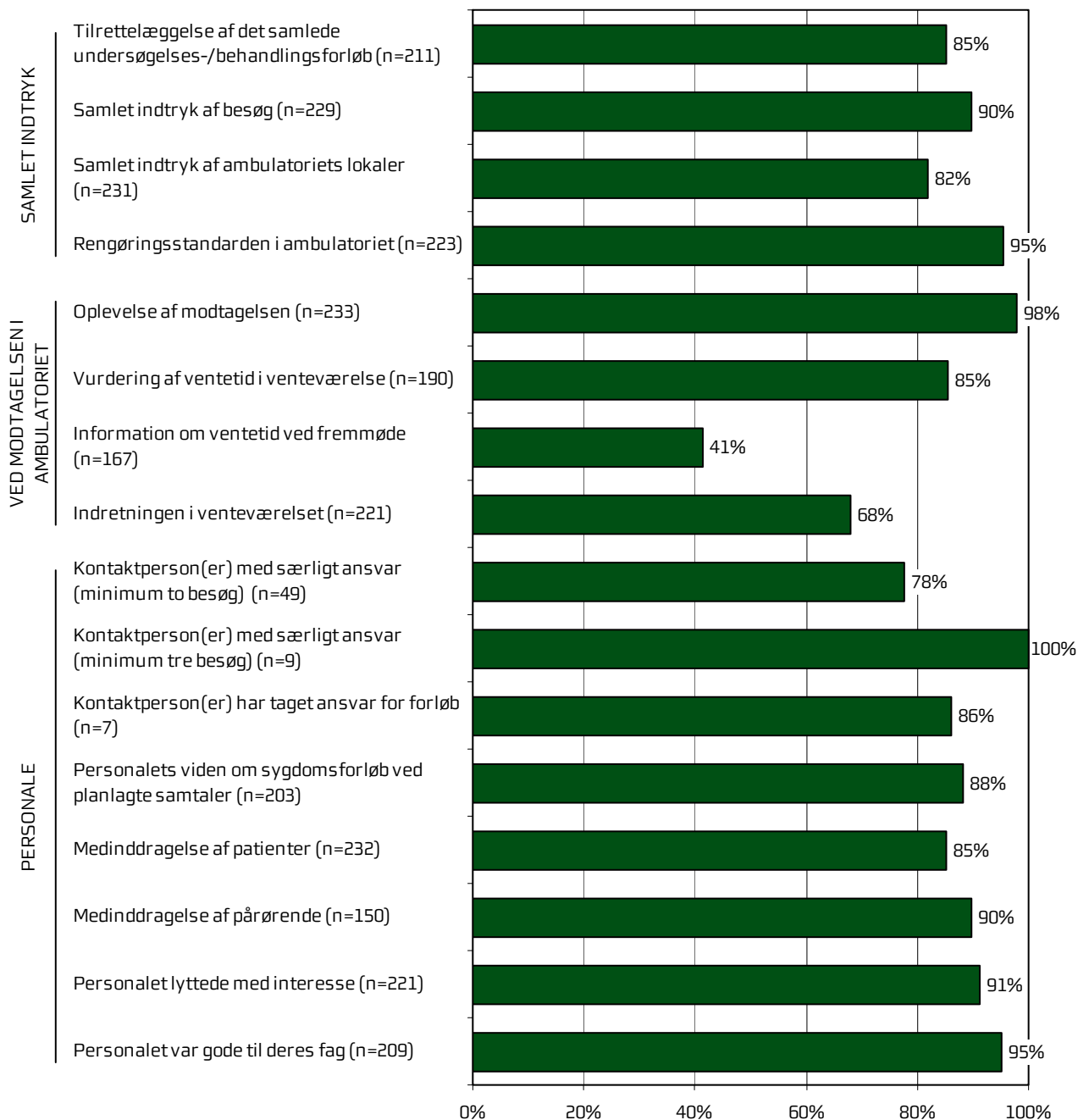


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

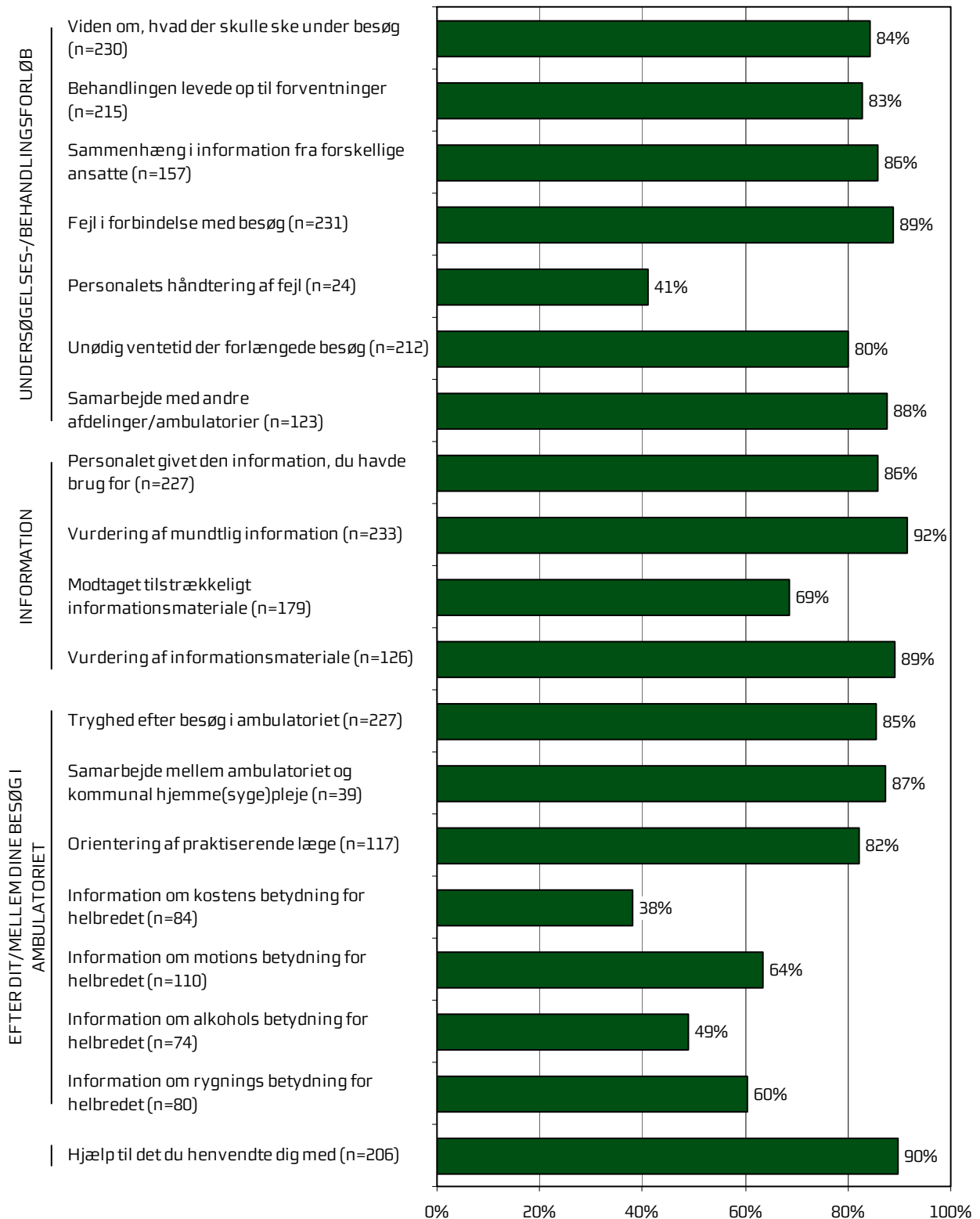
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Neurokir. Afd. NK

2011-tallet er for: Neurokirurgisk Afdeling NK

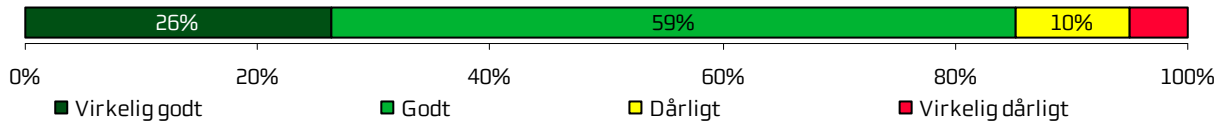
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

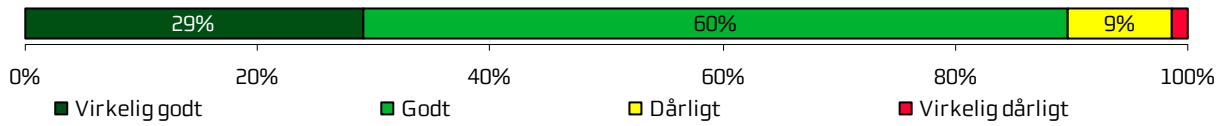
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

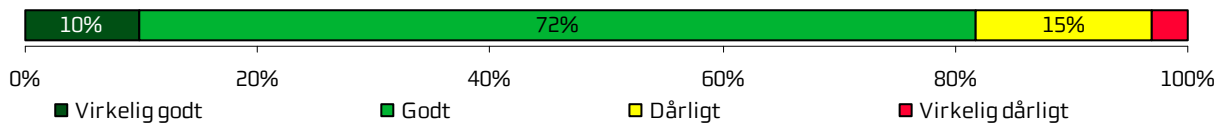
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=211)



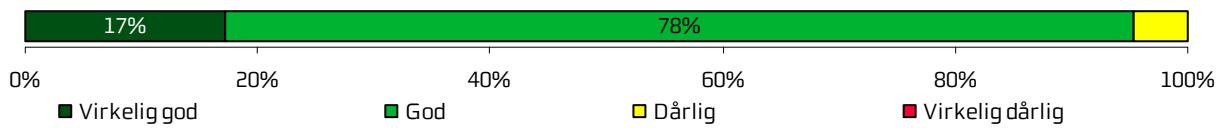
Samlet indtryk af besøg (n=229)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=231)



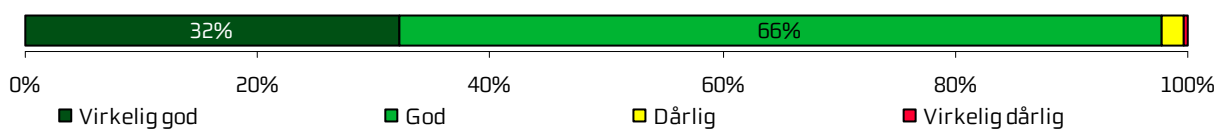
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=223)



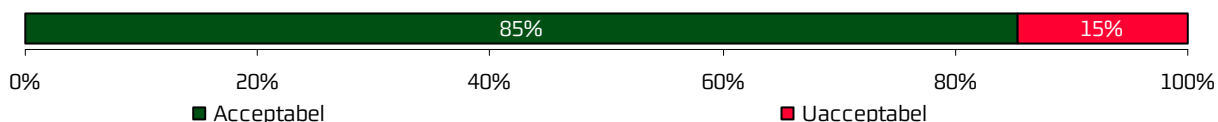
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	85 %	87 %	92 % *	99 % *	91 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	91 %	96 % *	99 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	82 %	85 %	85 %	98 % *	79 %	90 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	99 % *	95 %	100 % *	95 %	97 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

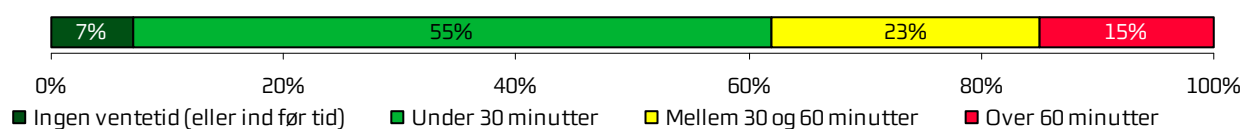
Oplevelse af modtagelsen (n=233)



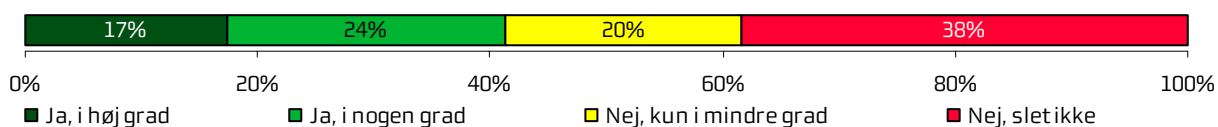
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=190)



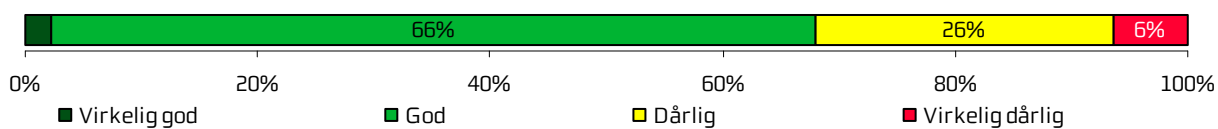
Længde af ventetid i venteværelse (n=186)



Information om ventetid ved fremmøde (n=167)



Indretningen i venteværelset (n=221)

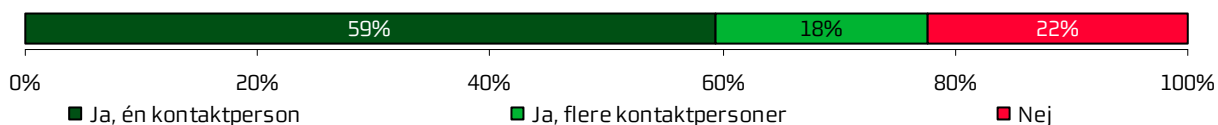




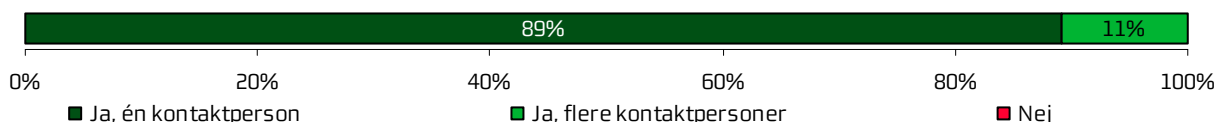
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	96 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	85 %	90 %	87 %	96 % *	85 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	41 %	43 %	41 %	59 % *	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	68 %	61 %	67 %	91 % *	66 %	80 %

## Personale

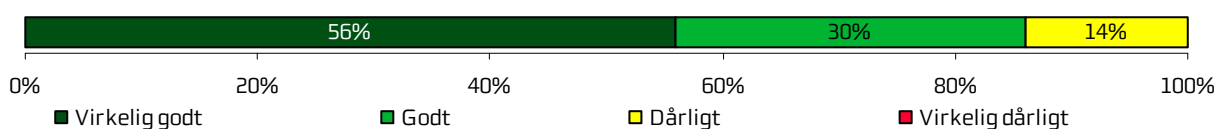
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=49)



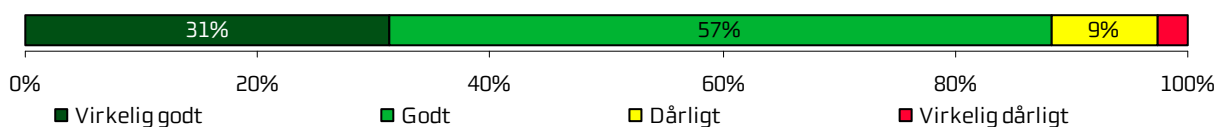
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=9)



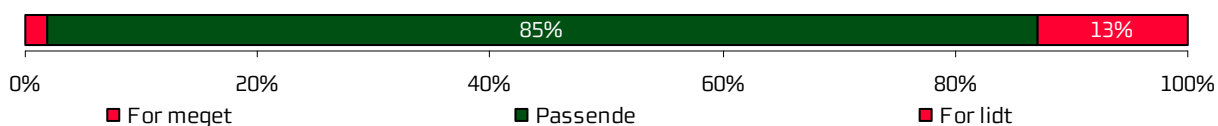
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=7)



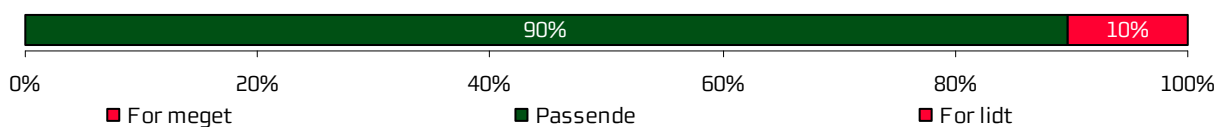
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=203)



Medinddragelse af patienter (n=232)



Medinddragelse af pårørende (n=150)



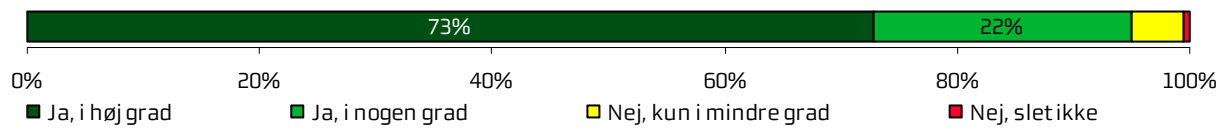
Personalet lyttede med interesse (n=221)



	2013	2012	2011	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)	78 %	70 %	72 %	87 %	66 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	82 %	86 %	92 % *	70 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	86 %	100 %	100 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	91 %	91 %	97 % *	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85 %	87 %	94 % *	96 % *	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	91 %	90 %	95 % *	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	91 %	93 %	95 %	98 % *	92 %	96 %

## Personale (fortsat)

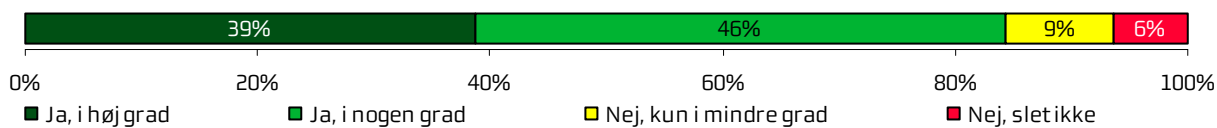
Personalet var gode til deres fag (n=209)



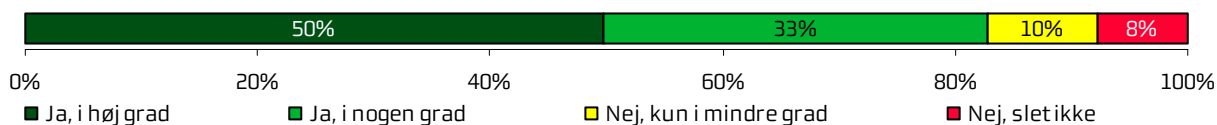
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	94 %	97 %	99 % *	96 %	98 %

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

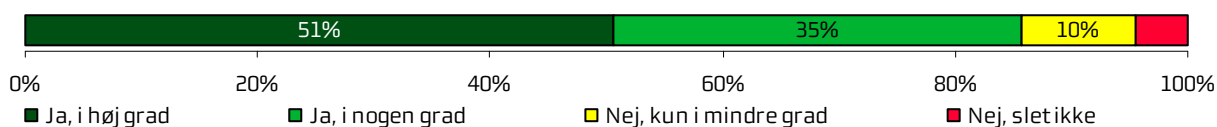
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=230)



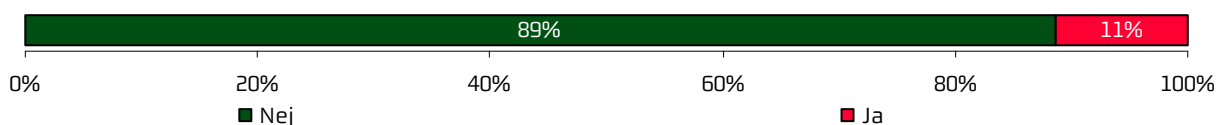
Behandlingen levede op til forventninger (n=215)



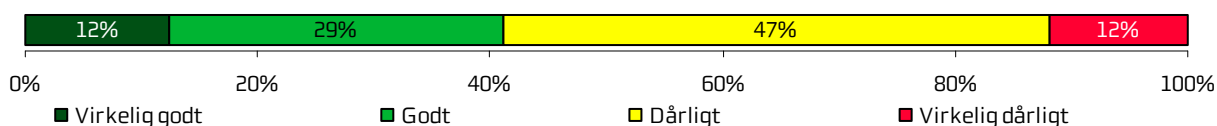
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=157)



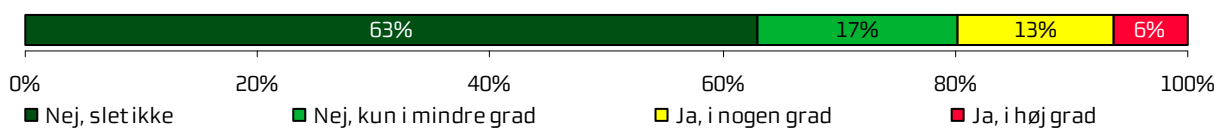
Fejl i forbindelse med besøg (n=231)



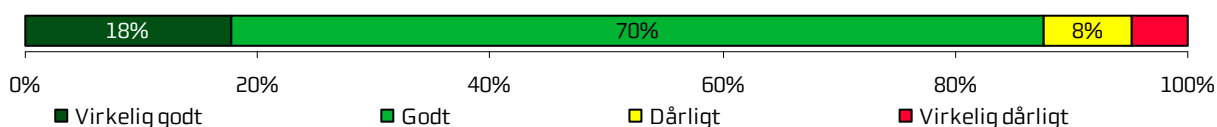
Personalets håndtering af fejl (n=24)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=212)



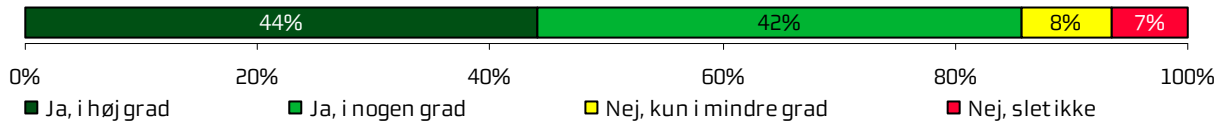
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=123)



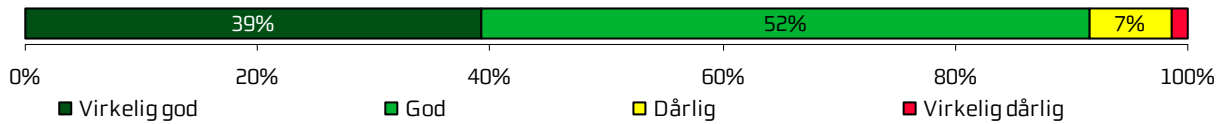
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	81 %	89 %	97 % *	81 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	83 %	86 %	90 % *	98 % *	89 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	86 %	91 %	93 % *	96 % *	90 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	90 %	90 %	97 % *	88 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	41 %	68 %	55 %	86 % *	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80 %	88 % *	85 %	93 % *	75 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88 %	86 %	85 %	96 % *	90 %	93 %

## Information

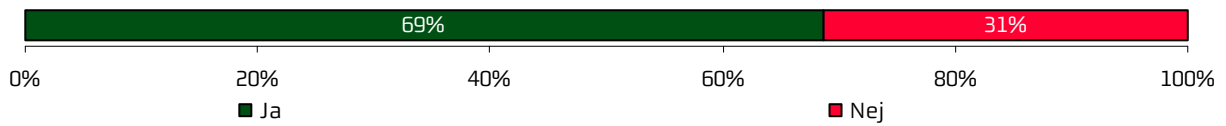
Personalet givet den information, du havde brug for (n=227)



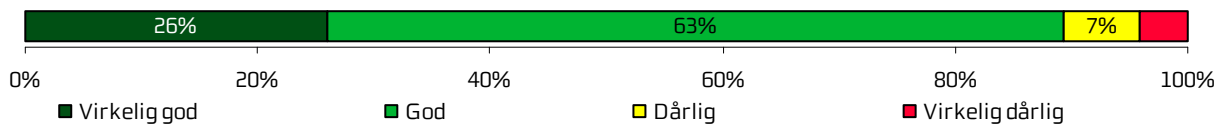
Vurdering af mundtlig information (n=233)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=179)



Vurdering af informationsmateriale (n=126)

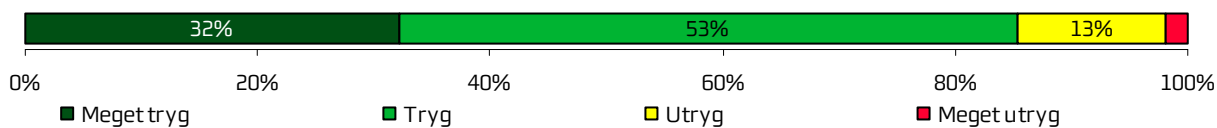




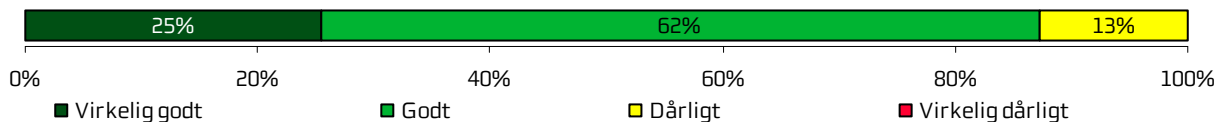
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	86 %	84 %	86 %	97 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	89 %	92 %	99 % *	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	69 %	-	-	91 % *	70 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	89 %	-	-	96 % *	88 %	93 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

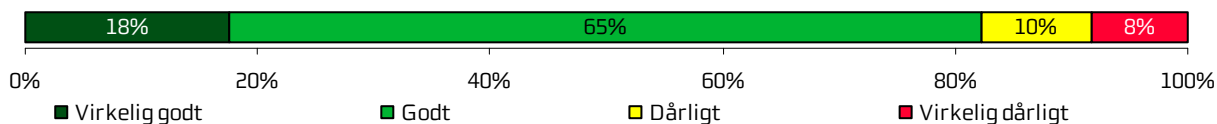
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=227)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=117)



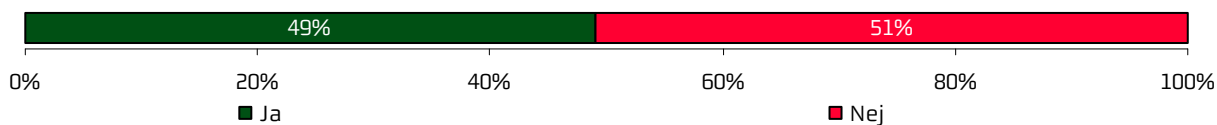
Information om kostens betydning for helbredet (n=84)



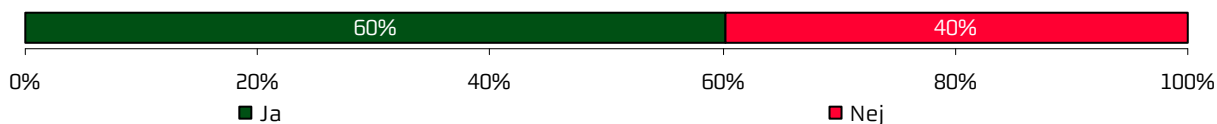
Information om motions betydning for helbredet (n=110)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=74)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=80)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	83 %	89 %	96 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	78 %	79 %	95 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	83 %	88 %	94 % *	76 %	84 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	38 %	-	-	79 % *	29 %	53 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	64 %	-	-	84 % *	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	49 %	-	-	74 % *	28 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	60 %	-	-	82 % *	42 % *	65 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=206)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	90 %	89 %	93 %	98 % *	92 %	95 %



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 1111111111

## 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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		Før meget	Passende	Før lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

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

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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





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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

**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. >>svardato<<**.

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

>>ou15flet<<

**Fortroligt**

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

**Om undersøgelsen**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?**

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  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

#### 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.** >>svar2dato<<. 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](http://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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	59%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	48%	52%
Kvinde	52%	49%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	8%	10%
20-39 år	11%	13%
40-59 år	39%	40%
60-79 år	39%	34%
80 år eller derover	3%	3%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

## 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"**<sup>2</sup>

**"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 2011 og 2012 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 2013. 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:

<sup>2</sup> 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	236		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	113		48%	
Kvinde	123		52%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	19		8%	
20-39 år	26		11%	
40-59 år	93		39%	
60-79 år	91		39%	
80 år eller derover	7		3%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	205		89%	
Pårørende	26		11%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	219		94%	
Ikke dansk	14		6%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72		31%	
NKAMB	164		69%	



**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	59	10	5	211	20
<b>Køn</b>						
Mand	29	54	12	5	98	13
Kvinde	24	63	8	5	113	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	22	72	6	0	18	1
20-39 år	38	53	9	0	21	3
40-59 år	26	58	8	8	83	8
60-79 år	25	58	13	4	82	8
80 år eller derover	27	57	0	16	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	57	11	6	185	17
Pårørende	26	74	0	0	23	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	57	10	5	197	20
Ikke dansk	14	78	8	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	59	18	9	66	5
NKAMB	33	59	6	3	145	15

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	29	60	9	1	229
<b>Køn</b>					
Mand	29	58	13	0	111
Kvinde	29	63	5	3	118
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	26	68	6	0	19
20-39 år	43	49	8	0	25
40-59 år	30	57	10	4	90
60-79 år	27	64	10	0	88
80 år eller derover	14	86	0	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	59	10	2	200
Pårørende	27	73	0	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	30	60	9	2	215
Ikke dansk	22	70	8	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	65	13	4	72
NKAMB	35	58	7	0	157

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	10	72	15	3	231
<b>Køn</b>					
Mand	10	69	17	5	112
Kvinde	10	75	13	2	119
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	16	58	27	0	19
20-39 år	12	64	16	8	25
40-59 år	10	72	13	5	91
60-79 år	8	77	14	1	90
80 år eller derover	16	66	18	0	6
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	9	72	15	3	202
Pårørende	15	69	15	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	9	72	15	3	216
Ikke dansk	21	65	14	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	72	17	3	72
NKAMB	11	72	14	3	159

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	78	5	0	223
<b>Køn</b>					
Mand	20	76	4	0	107
Kvinde	15	80	5	0	116
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	20	74	6	0	19
20-39 år	26	74	0	0	23
40-59 år	14	79	7	0	90
60-79 år	18	78	4	0	86
80 år eller derover	0	100	0	0	5
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	17	78	5	0	195
Pårørende	19	81	0	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	17	79	4	0	208
Ikke dansk	28	64	8	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	81	7	0	70
NKAMB	20	76	3	0	153

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	66	2	0	233
<b>Køn</b>					
Mand	32	66	1	1	112
Kvinde	32	65	2	0	121
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	37	63	0	0	19
20-39 år	37	55	8	0	26
40-59 år	32	64	2	1	91
60-79 år	31	69	0	0	90
80 år eller derover	14	86	0	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	67	2	0	203
Pårørende	46	54	0	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	65	2	0	217
Ikke dansk	29	71	0	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	64	3	0	70
NKAMB	32	66	1	1	163

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	85	15	190	45
<b>Køn</b>				
Mand	90	10	88	25
Kvinde	82	18	102	20
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	84	16	13	6
20-39 år	100	0	18	8
40-59 år	81	19	84	9
60-79 år	87	13	71	20
80 år eller derover	-	-	4	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	85	15	167	37
Pårørende	90	10	19	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	85	15	177	41
Ikke dansk	82	18	11	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	60	11
NKAMB	84	16	130	34

**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	7	55	23	15	186	3
<b>Køn</b>						
Mand	8	62	18	12	86	1
Kvinde	6	48	28	18	100	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	17	41	33	9	12	1
20-39 år	12	64	11	13	17	1
40-59 år	6	61	19	14	84	0
60-79 år	6	50	27	17	69	1
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	54	23	16	164	2
Pårørende	12	55	28	5	18	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	55	24	14	173	3
Ikke dansk	0	54	8	38	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	57	23	13	56	3
NKAMB	7	54	23	16	130	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	24	20	38	167	19
<b>Køn</b>						
Mand	21	18	24	37	77	8
Kvinde	15	29	17	40	90	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	25	8	33	34	12	1
20-39 år	14	15	35	36	14	2
40-59 år	21	23	15	40	77	6
60-79 år	13	29	20	38	61	9
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	24	20	39	147	17
Pårørende	23	22	23	33	18	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	23	21	39	155	18
Ikke dansk	27	37	8	28	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	24	20	39	51	9
NKAMB	17	24	21	38	116	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	2	66	26	6	221	12
<b>Køn</b>						
Mand	4	57	33	6	108	4
Kvinde	1	74	19	7	113	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	5	73	16	6	19	0
20-39 år	4	63	25	8	24	2
40-59 år	3	65	25	7	85	5
60-79 år	0	65	29	6	87	4
80 år eller derover	0	81	19	0	6	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	1	65	28	6	191	11
Pårørende	7	77	11	4	26	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	1	65	26	7	204	12
Ikke dansk	7	73	21	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	69	24	7	67	5
NKAMB	3	64	27	6	154	7

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	59	18	22	49
<b>Køn</b>				
Mand	66	23	11	26
Kvinde	52	13	35	23
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	80	20	0	5
40-59 år	47	16	37	19
60-79 år	70	10	20	20
80 år eller derover	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	57	17	26	42
Pårørende	67	33	0	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	60	17	23	47
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
NKAMB	58	19	23	48

**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	89	11	0	9
<b>Køn</b>				
Mand	86	14	0	7
Kvinde	-	-	-	2
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	3
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	88	12	0	8
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	89	11	0	9
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
NKAMB	88	13	0	8

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	56	30	14	0	7	1
<b>Køn</b>						
Mand	39	42	19	0	5	1
Kvinde	-	-	-	-	2	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	30	14	0	7	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	30	14	0	7	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
NKAMB	67	17	17	0	6	1

**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	57	9	3	203	29
<b>Køn</b>						
Mand	29	55	13	3	102	9
Kvinde	34	59	5	2	101	20
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	37	50	0	12	18	1
20-39 år	37	51	8	4	24	2
40-59 år	34	53	10	3	78	12
60-79 år	27	62	11	0	77	13
80 år eller derover	16	84	0	0	6	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	57	11	2	177	24
Pårørende	35	60	0	5	22	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	54	10	2	188	27
Ikke dansk	0	92	0	8	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	64	16	5	61	10
NKAMB	39	54	6	1	142	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	2	85	13	232
<b>Køn</b>				
Mand	2	85	13	111
Kvinde	2	85	13	121
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	5	84	11	19
20-39 år	8	80	12	26
40-59 år	0	85	15	89
60-79 år	1	88	11	91
80 år eller derover	0	84	16	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	2	84	14	201
Pårørende	4	93	4	26
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	87	12	215
Ikke dansk	15	70	15	14
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	75	21	71
NKAMB	1	91	9	161

**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	90	10	150	85
<b>Køn</b>					
Mand	0	88	12	72	41
Kvinde	0	91	9	78	44
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	93	7	15	4
20-39 år	0	91	9	20	6
40-59 år	0	88	12	54	39
60-79 år	0	89	11	57	33
80 år eller derover	-	-	-	4	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	88	12	125	80
Pårørende	0	100	0	22	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	90	10	136	83
Ikke dansk	0	83	17	12	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	46	26
NKAMB	0	93	7	104	59

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	65	27	8	1	221	12
<b>Køn</b>						
Mand	63	26	12	0	109	3
Kvinde	67	28	4	2	112	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	76	18	6	0	17	2
20-39 år	86	5	9	0	23	1
40-59 år	63	26	11	0	87	6
60-79 år	58	34	5	3	88	2
80 år eller derover	66	34	0	0	6	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	28	9	1	193	11
Pårørende	80	20	0	0	25	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	26	7	1	205	12
Ikke dansk	50	28	22	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	28	16	3	68	4
NKAMB	71	26	3	0	153	8



**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	73	22	4	0	209	22
<b>Køn</b>						
Mand	73	21	5	1	101	11
Kvinde	73	23	4	0	108	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	68	27	6	0	19	0
20-39 år	82	13	4	0	23	1
40-59 år	69	26	5	0	81	11
60-79 år	76	19	4	1	81	8
80 år eller derover	58	42	0	0	5	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	23	5	1	180	22
Pårørende	80	20	0	0	26	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	21	4	0	194	21
Ikke dansk	54	31	15	0	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	28	8	0	60	12
NKAMB	77	19	3	1	149	10

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	39	46	9	6	230	3
<b>Køn</b>						
Mand	35	45	11	9	110	1
Kvinde	42	46	8	4	120	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	31	47	17	6	19	0
20-39 år	48	40	4	8	26	0
40-59 år	44	38	9	8	90	1
60-79 år	33	54	9	5	88	2
80 år eller derover	27	57	16	0	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	46	10	6	199	3
Pårørende	34	54	8	4	26	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	47	9	6	214	2
Ikke dansk	37	32	16	15	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	45	20	14	71	1
NKAMB	48	46	4	3	159	2

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	33	10	8	215	16
<b>Køn</b>						
Mand	48	31	11	9	102	9
Kvinde	51	35	8	6	113	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	39	55	0	6	18	1
20-39 år	47	32	18	4	23	2
40-59 år	55	25	9	11	83	9
60-79 år	48	35	11	6	85	3
80 år eller derover	49	51	0	0	6	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	31	11	9	188	14
Pårørende	47	53	0	0	25	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	33	8	8	202	14
Ikke dansk	24	34	34	9	12	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	36	14	13	64	7
NKAMB	56	32	7	5	151	9

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	35	10	4	157	69
<b>Køn</b>						
Mand	50	37	7	7	76	33
Kvinde	52	33	13	2	81	36
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	53	31	8	8	13	5
20-39 år	63	27	5	5	19	6
40-59 år	62	23	12	3	60	29
60-79 år	36	49	10	5	62	25
80 år eller derover	-	-	-	-	3	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	36	10	5	135	62
Pårørende	57	32	11	0	19	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	35	11	3	144	68
Ikke dansk	46	36	0	18	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	38	16	4	45	23
NKAMB	54	34	7	4	112	46

**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	89	11	231
<b>Køn</b>			
Mand	86	14	112
Kvinde	91	9	119
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	88	12	18
20-39 år	81	19	26
40-59 år	87	13	92
60-79 år	92	8	88
80 år eller derover	100	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	89	11	202
Pårørende	96	4	25
<b>Modersmål</b>			
Dansk	90	10	216
Ikke dansk	79	21	14
<b>Afsnitsnavn</b>			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	71
NKAMB	89	11	160

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	12	29	47	12	24	1
<b>Køn</b>						
Mand	21	20	58	0	14	1
Kvinde	0	41	31	28	10	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	39	0	61	0	5	0
40-59 år	0	44	39	17	11	1
60-79 år	18	18	49	15	6	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	23	54	13	21	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	30	46	14	20	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	22	67	0	9	0
NKAMB	13	33	33	20	15	1

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	17	13	6	212	16
<b>Køn</b>						
Mand	66	16	9	8	106	5
Kvinde	60	18	18	5	106	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	77	11	12	0	17	1
20-39 år	76	8	12	4	25	1
40-59 år	64	11	17	8	88	5
60-79 år	56	29	8	7	76	9
80 år eller derover	32	19	49	0	6	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	18	15	7	185	15
Pårørende	79	17	4	0	23	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	18	12	6	198	15
Ikke dansk	55	7	31	7	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	12	9	11	65	5
NKAMB	61	20	16	4	147	11

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	70	8	5	123	50
<b>Køn</b>						
Mand	12	74	7	7	59	24
Kvinde	23	66	8	3	64	26
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	91	0	9	12	2
20-39 år	35	59	7	0	14	6
40-59 år	27	60	6	7	52	18
60-79 år	7	77	13	2	42	24
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	66	9	6	106	45
Pårørende	0	100	0	0	14	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	71	8	4	115	47
Ikke dansk	30	55	0	15	7	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	69	14	3	35	18
NKAMB	19	70	5	6	88	32



**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	44	42	8	7	227
<b>Køn</b>					
Mand	40	42	11	7	110
Kvinde	48	41	4	6	117
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	41	47	0	12	19
20-39 år	45	43	12	0	26
40-59 år	40	45	9	6	91
60-79 år	49	36	7	7	84
80 år eller derover	41	43	0	16	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	41	8	7	197
Pårørende	41	51	4	4	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	42	7	6	212
Ikke dansk	36	36	13	15	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	47	10	16	70
NKAMB	53	39	6	2	157

Tabel 32. 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	39	52	7	1	233
<b>Køn</b>					
Mand	32	58	8	2	112
Kvinde	46	47	6	1	121
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	41	53	6	0	19
20-39 år	30	63	4	4	26
40-59 år	41	49	8	2	91
60-79 år	41	51	8	0	90
80 år eller derover	27	73	0	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	53	8	2	203
Pårørende	45	55	0	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	51	7	1	218
Ikke dansk	22	69	8	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	61	11	3	71
NKAMB	46	48	5	1	162

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	69	31	179	52
<b>Køn</b>				
Mand	68	32	87	24
Kvinde	69	31	92	28
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	71	29	14	4
20-39 år	71	29	18	8
40-59 år	65	35	68	23
60-79 år	70	30	74	15
80 år eller derover	78	22	5	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	67	33	156	47
Pårørende	80	20	20	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	69	31	169	48
Ikke dansk	53	47	9	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	53	18
NKAMB	75	25	126	34

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	63	7	4	126	30
<b>Køn</b>						
Mand	24	66	7	3	61	14
Kvinde	28	61	6	5	65	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	18	62	10	10	11	3
20-39 år	16	76	0	8	12	4
40-59 år	33	57	10	0	42	14
60-79 år	25	66	6	4	56	9
80 år eller derover	19	58	0	22	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	61	8	4	108	26
Pårørende	19	74	0	7	16	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	63	6	4	119	29
Ikke dansk	15	67	18	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	59	13	9	32	10
NKAMB	29	65	4	2	94	20

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	53	13	2	227
<b>Køn</b>					
Mand	31	52	16	1	106
Kvinde	34	54	10	3	121
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	37	52	12	0	19
20-39 år	45	38	13	4	24
40-59 år	31	52	14	4	89
60-79 år	28	59	13	0	88
80 år eller derover	43	57	0	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	32	52	14	2	199
Pårørende	31	65	4	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	53	12	1	212
Ikke dansk	21	49	23	8	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	52	20	4	69
NKAMB	37	54	9	1	158

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	25	62	13	0	39	14	173
<b>Køn</b>							
Mand	36	53	12	0	17	8	84
Kvinde	18	69	14	0	22	6	89
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	4	1	13
20-39 år	-	-	-	-	2	1	22
40-59 år	36	49	15	0	14	6	72
60-79 år	22	62	16	0	18	4	62
80 år eller derover	-	-	-	-	1	2	4
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	28	59	13	0	32	10	156
Pårørende	16	68	16	0	6	3	16
<b>Modersmål</b>							
Dansk	24	62	15	0	34	13	166
Ikke dansk	38	62	0	0	5	1	7
<b>Afsnitsnavn</b>							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	70	10	0	10	3	55
NKAMB	28	59	14	0	29	11	118

**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	18	65	10	8	117	111
<b>Køn</b>						
Mand	12	65	12	11	50	60
Kvinde	22	64	7	6	67	51
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	89	11	0	10	8
20-39 år	11	77	0	11	8	16
40-59 år	21	58	14	7	50	43
60-79 år	18	65	7	10	44	43
80 år eller derover	19	58	0	22	5	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	63	10	9	105	96
Pårørende	9	83	9	0	11	14
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	65	8	8	108	106
Ikke dansk	10	56	22	12	9	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	59	12	21	34	35
NKAMB	22	67	8	2	83	76

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	38	62	84	145
<b>Køn</b>				
Mand	33	67	45	66
Kvinde	44	56	39	79
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	17
20-39 år	32	68	9	16
40-59 år	42	58	31	61
60-79 år	33	67	40	48
80 år eller derover	-	-	3	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	38	62	77	124
Pårørende	40	60	5	20
<b>Modersmål</b>				
Dansk	38	62	76	138
Ikke dansk	30	70	7	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	23	47
NKAMB	38	62	61	98



**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	64	36	110	120
<b>Køn</b>				
Mand	61	39	54	57
Kvinde	66	34	56	63
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	17
20-39 år	39	61	10	15
40-59 år	73	27	41	52
60-79 år	60	40	52	35
80 år eller derover	84	16	6	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	66	34	103	99
Pårørende	20	80	5	20
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	36	102	113
Ikke dansk	57	43	7	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	32	39
NKAMB	64	36	78	81

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	49	51	74	155
<b>Køn</b>				
Mand	49	51	43	68
Kvinde	49	51	31	87
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	17
20-39 år	-	-	4	21
40-59 år	44	56	25	68
60-79 år	55	45	42	45
80 år eller derover	-	-	2	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	51	49	67	134
Pårørende	20	80	5	20
<b>Modersmål</b>				
Dansk	50	50	68	146
Ikke dansk	21	79	5	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	21	49
NKAMB	45	55	53	106

**Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	60	40	80	149
<b>Køn</b>				
Mand	57	43	44	67
Kvinde	65	35	36	82
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	17
20-39 år	59	41	7	18
40-59 år	66	34	30	63
60-79 år	58	42	40	47
80 år eller derover	-	-	2	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	62	38	73	128
Pårørende	40	60	5	20
<b>Modersmål</b>				
Dansk	61	39	74	140
Ikke dansk	41	59	5	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	24	46
NKAMB	57	43	56	103

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	39	6	4	206	22
<b>Køn</b>						
Mand	51	38	5	6	96	13
Kvinde	50	40	7	3	110	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	38	56	0	6	18	1
20-39 år	61	39	0	0	21	4
40-59 år	54	29	11	6	86	5
60-79 år	46	46	4	4	75	12
80 år eller derover	48	52	0	0	6	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	37	7	5	178	21
Pårørende	39	61	0	0	25	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	38	6	4	191	22
Ikke dansk	35	50	8	8	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	48	8	7	61	9
NKAMB	57	35	5	3	145	13





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

**Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	15
Kommunikation og information	9
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	19
Pleje	2
Relationer til personale	11
Ventetid	8

**NEUROKIR. AFD. NK****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
2	[Vedkommende] i ambulatoriet sagde som det første, at hun kun var vikar her, så hun var ikke helt kendt med afdelingen.	Dårlig
6	Professionelt og venligt. Styr på det.	Virkelig god
11	Synes, det er væsentligt, at sekretær informerer os forældre om, at når det er ens barn, der skal have befordring, så skal de oprettes med deres egen nem konto, så man ikke sender papirer ind, for så at få dem retur igen med den bemærkning.	God
17	Der var ret travlt. Ventede mange timer, inden jeg fik et værelse.	Virkelig god
21	Personalet var meget imødekommende og havde styr på tingene.	God
22	Det er en jungle, svært at finde rundt og finde de rigtige. Personalet virker ikke til at magte at hjælpe en. Dårlig oplevelse.	Dårlig
25	Meget lidt smilende sekretær.	Uoplyst
27	Meget venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
32	Sød og smilende og rar.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NKAMB</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Venteværelset er på afdelingen lille, der står et køleskab til personalet i samme rum ved døren og der var meget trafik om morgenen. Jeg mødte ind [tidlig morgen], og der var ikke plads nok til patienterne, så nogle blev bedt om at vente andetsteds. Men jeg blev budt velkommen, fik kaffe og først senere måtte jeg og en sygeplejerske finde et andet sted for samtale.	God
3	Mangel på pladser i venteværelset.	God
4	Vi er meget tilfredse med personalet, både hvad angår faglighed og omsorg.	Virkelig god
5	Modtagelsen var fin, men pladsen i venteværelset var for trang, da der ikke var pladser nok.	Virkelig god
6	Jeg er altid i tvivl om, hvor jeg skal hænge mit tøj. Denne gang var der både en bøjle og et skab, viste det sig. Det udleverede undertøj fik mig til at ligne noget fra Cirkus Benneweis.	God
9	De havde glemt mig.	Virkelig dårlig
11	Har kun positive ord at sige om vores læge NN. Venlig, imødekommende og gav sig god tid til samtalen. Dog en rodet samtale med sygeplejersken PÅ GANGEN.	God
14	Det var en behagelig modtagelse af en god sygeplejerske.	God
18	Jeg har fået meget god information fra reception og forundersøgelsen.	Virkelig god
28	Jeg følte, at der blev taget hånd om mig såvel som mine børn, og jeg var tryk ved situationen.	Virkelig god
29	Det var fint.	God
38	Kom til før tid.	Virkelig god
39	Ja, læge NN er ubetinget Danmarks bedste læge, både med hensyn til OMSORG og FAGLIGE KVALIFIKATIONER. Et stort og fantastisk menneske, der er skyld i, at jeg lever i dag. "TUSIND TAK" FOR DET.	God
43	Der er utroligt travlt, og personalet virker stresset samt meget lidt smilende.	God



✎ 48	Jeg var pr. brev blevet bedt om at møde [om morgenen], hvilket betyder, når man bor [langt væk], at man skal med bussen [tidligt]. Da jeg ankom, stod det i sygehusets papirer, at jeg skulle ankomme [om eftermiddagen], så ingen var klar til, at jeg kom.	God
✎ 49	Kender jo nogle af sygeplejerskerne fra tidligere behandlinger, så får altid knus og smil. Det er rigtigt dejligt.	Virkelig god
✎ 51	Det er meget længe siden, og meget står uklart. Mindes dog at have et ok møde med både læge og sygeplejerske.	God
✎ 53	De var meget venlige.	God
✎ 55	Modtagelsen var venlig og informativ.	Virkelig god
✎ 57	Fin hilsen og henvisning til venteareal, men slet ingen information om den lange ventetid. Tror faktisk ikke sekretæren kendte/vidste hvor lang.	Dårlig
✎ 58	Super professionelt og kompetent modtagelse og meget venligt og forstående personale.	Virkelig god
✎ 62	Jeg er altid blevet modtaget med et stort SMIL.	Virkelig god
✎ 63	Søde og omsorgsfulde personaler.	God
✎ 67	Sygeplejersken tog imod mig og var enormt sød og venlig. Hun er god til at give informationer og er meget empatisk og professionel.	Virkelig god
✎ 68	Dejligt, at personalet faktisk virkede til at kunne kende mig, selvom det er en gang om året, at vi kommer.	Virkelig god
✎ 69	Ventetid.	God
✎ 71	Modtagelsesranken var ubemandet ved ankomsten.	God
✎ 75	Har tidligere været udsat for, at læge NN kom (efter middag) tre kvarter for sent og vidste overhovedet ikke, hvad det drejede sig om. Havde ikke sat sig ind i noget som helst. Spild af både hans og vores tid. Det fik jeg intet ud af.	God
✎ 80	Altid venligt og imødekommende.	Virkelig god
✎ 81	I det tidsrum, I efterspørger, var jeg til lægesamtale og ventede en time. [].	Virkelig god
✎ 82	Blev modtaget af et smilende, veloplagt og venligt personale, trods mit første besøg var sidst på eftermiddagen. Ikke fordi jeg tror, at personalet dermed er brændt ud sidst på eftermiddagen, men jeg tror ambulatoriets personale møder tidligt ind, og derfor kan man som alle andre godt være mør sidst på arbejdsdagen... Men ikke her. Personalet her er supervenligt hele vejen igennem.	Virkelig god
✎ 83	Har været der flere gange og altid er man blevet mødt med venlighed.	Virkelig god
✎ 84	Nej, det var som det skulle være, venlig modtagelse, afleverede oplysninger og blev henvist til venteværelset.	God

## NEUROKIR. AFD. NK

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
1	Jeg var kun til undersøgelse. Lægen ville sende besked til afdeling, der havde henvist mig, at jeg skulle til undersøgelse med min [], men den har jeg ikke hørt noget fra endnu.	Uoplyst
2	Der gik otte uger, da jeg rykkede anden gang, gik der kun én uge.	Dårligt
9	Der blev rodet rundt med nogle navne samt datoer for tidligere undersøgelser.	Dårligt
10	Der blev lovet, at jeg fik besked, når lægen havde talt med afdeling [] om min MR-scanning. Der gik ni måneder.	Virkelig godt
11	Jeg (NN's mor) oplevede blandt andet, at der på hendes papirer stod navnet på vores gamle læge, som hverken er den læge, der har henvist hende, og han er heller ikke praktiserende læge længere. Derudover havde I ikke fremskaffet de oplysninger, der skulle bruges til undersøgelsen. Jeg måtte selv ringe adskillige gange og rykke for, at hun endnu ikke var blevet indkaldt, og der var der gået over en måned, siden I havde modtaget henvisningen. Det samme galt, da hun skulle indkaldes til CT-skanning. Der måtte jeg igen rykke for det.	Godt
14	Jeg blev ikke fyldestgørende undersøgt og afklaret, [hvilket] var meningen med besøget.	Dårligt
31	Henvisning fra ambulatoriet til en anden afdeling i bygningen, blev fejlsendt og først efter 14 dage, hvor jeg rykkede for svar, blev fejlen opdaget. Øv!	Godt
33	Da jeg kom ind til lægen, blev der forvekslet mellem mig og en anden patient.	Dårligt
ID	Kommentarer - NKAMB	Fejlhåndtering
1	Det var en så stor fejl, at jeg ikke dagen efter operationen blev spurgt til, om mit syn stadig var ok på begge øjne. Jeg havde ok syn på begge øjne efter operationen, men [dagen efter] hen ad formiddagen var der slør på [det ene] øje. Jeg tænkte ikke så meget over det, da synet jo efter operationen dagen før var ok, og jeg var stadig meget træt og sov videre. [Dagen efter] da jeg vågnede op var synet endnu mere sløret på [det ene] øje og jeg nævnte det overfor sygeplejersken, hvor hun efterfølgende tog kontakt til nogle kollegaer, læger. Jeg var stadig træt og havde feber, og sov videre en stor del af tiden uden at vide, hvad der var gang i. Først [om eftermiddagen] kom jeg til øjenundersøgelse og efterfølgende MR-scanning.	Dårligt
3	Jeg havde kun kontakt til en læge. Meget god læge.	Uoplyst
5	Fik forkert indkaldelsesdato, i alt tre breve, hvoraf den første indkaldelse var den rigtige.	Uoplyst
9	De havde glemt mig.	Godt
15	At jeg i første omgang ikke kunne få svar på en planlagt skanning før efter længere tid. Jeg skulle selv være insisterende for at få et mundtligt svar inden for rimelig tid. Det er ikke i orden. Når jeg kommer som patient og i forvejen er sårbar pga. en, for mig, alvorlig situation, så er det ikke i orden, at jeg skal insistere for at få svar. Det burde fungere automatisk.	Dårligt
17	Anden kontaktperson end den kendte. Ønske om at have været informeret før besøget og fået ny dato.	Uoplyst
20	Havde ikke modtaget MR-scanningsbilleder fra andet sygehus.	Virkelig dårligt
33	Følte at man ikke rigtig havde sat sig ind i min forhistorie.	Dårligt
36	De glemte at tage nålen ud af min arm.	Godt
42	Meget dårlig information, når man kommer fra behandling i udland [] og til videre forløb i Danmark. Manglende besked på trods af lovning herom. Journal glemt i modtagelsen på skadestue og ikke sendt videre til respektive afdeling, hvorfor der ikke er blevet fulgt op. Ved	Virkelig dårligt

	henvendelse pr. telefon, hvor der bliver spurgt ind til min journal, kan jeg ikke få et svar. Sygeplejerske vil kun give generel information og ikke konkret forklaring på min journal. Læge vender ikke tilbage før efter flere opringninger. Der bliver sendt et brev om indkaldelse fire uger senere. Ved samtale med læge får jeg besked om at der ikke er ressourcer til opfølgning på patienter, der er i behandling. Samtalen med læge har været god. Det er forudgående forløb, der ikke er i orden.	
46	Ved indlæggelsen umiddelbart efter [blødning], blev det oplyst, at den følgende dag ville jeg blive opereret. Men dette skete først [længere tid] efter. Muligvis pga. [helligdag].	Godt
51	Meget forkerte oplysninger vedrørende prognose. Fejl i medicinering og udtrapning. Gentagne fejl i indstilling af lumbalt dræn.	Dårligt
53	For lang ventetid inden jeg kom til skanning.	Uoplyst
65	Ingen.	Uoplyst
70	De anbefalede smertestillende piller virkede ikke. Den anbefalede behandling ved fysioterapeut virkede ikke. Blev opgivet og sendt tilbage til egen læge igen!	Dårligt
72	Der blev aftalt ny undersøgelse efter 24 måneder, og umiddelbart forud skulle der foretages ny MR-skanning. Denne modtog jeg indkaldelse til to uger efter besøg på ambulatoriet, og skanning skulle ske fire uger senere!!! Ubetydelig fejl.	Godt
77	Ingen.	Uoplyst
78	1. Forløbet i forbindelse med indlæggelsen forløb ikke som aftalt. 2. Det var ikke NN der forestod operationen. 3. Der var ikke tilstrækkelig sat sig ind i min historik/journal og sygdomsforløb, og jeg skulle fortælle vedvarende, hvad forløbet havde være. 4. Der skete komplikationer hvorfor at dette tog længere end forventet, og krævede et længere forløb med opfølgning, hvor jeg selv forestod transport til/fra Aarhus men efter vedvarende fik jeg dog transport. 5. Forløbet har været langvarigt og smertepræget, hvorfor min konklusion er, at lægen ikke er rutineret. 6. Jeg fik en genopladelig IPG, hvilket jeg havde givet udtryk for at jeg ikke ønskede. 7. IPG er større end hvad jeg havde i forvejen, hvilket jeg ikke er tilfreds med i det, at denne nu ligger så tæt på livvidden på bukserne, så det er umuligt at få bukserne til at sidde ordentligt uden at disse genere. 8. Min oplevelse er, at jeg var mere forsøgsperson/forskning frem for patient. 9. Lægen der opererede er ikke kirurg eller specialiseret i neurokirurgi.	Virkelig godt
79	Generelt var der meget store administrative problemer. Oplevede op til flere gange, at jeg "blev væk" i systemerne, at mine resultater blev forlagt, samt at sekretæren glemte at bestille tid til MR-scanning. Alt i alt resulterede det i, at mit forløb tog rigtig, rigtig lang tid. Når jeg ringede for at høre, hvor jeg stod, kunne jeg ikke få et ordentligt svar. Hele processen var meget frustrerende.	Virkelig dårligt
84	Aftalte at der skulle rekvireres stærkere smertestillende, det kom aldrig frem til medicinbanken. Ved besøg nr. to blev det aftalt at, vi skulle se tiden an ca. en måned og at ambulatoriet ville ringe/sende ny tid. Måtte selv efter halvanden måned ringe og høre, om de havde glemt mig (det havde de).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

**NEUROKIR. AFD. NK****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Det er forståeligt, at der kan opstå akutte og vigtige situationer, der forlænger ventetiden. Det ville være rart for patienten at vide, om det drejer sig om en halv eller tre timer, så man evt. kunne fordrive ventetiden andre steder! Der var ingen information overhovedet.	Godt
7	PC systemet virkede ikke, så der var unødvendig ventetid.	Godt
10	Ved ikke.	Dårligt
11	Jeg synes generelt vi manglede nogle oplysninger om, hvordan forløbet skulle være. Vi fik én ting af vide af lægen og én anden ting af sekretær. Hvilket gjorde det lidt utrygt og forvirrende.	Godt
14	Jeg har selv rykket [flere] gange for at få svar fra undersøgelse og har endnu efter [mange] uger ikke modtaget fyldestgørende svar.	Dårligt
16	Angående behandlingsforløbet er det klart utilfredsstillende, at ventetiden fra egen læges henvisning til besøg i ambulatoriet var tre måneder, hvortil derefter kommer fem måneders ventetid på en MR-skanning, altså i alt otte måneders ventetid på en afklaring. (Apropos ventetid sikrer det vel ikke spørgeskemaets kvalitet, at det er tilsendt to måneder efter besøget i ambulatoriet, meget kan være glemt i mellemtiden).	Godt
18	Jeg blev kaldt ind af læge NN og talte ikke med andre.	Godt
20	Kørte [langt for at komme] til Aarhus for at få at vide, at de ikke kunne hjælpe mig. Det mener jeg godt, jeg kunne have fået at vide pr. brev.	Dårligt
27	Jeg var ved egen læge om formiddagen. Samme eftermiddag havde han henvist mig til scanning, og fik svar på scanning samme dag. FANTASTISK!	Virkelig godt
28	Selve operationen og opvågningen var til UG. Selve oplevelsen på sengeafsnittet kunne være en del bedre. F.eks. først movicol på andendagen, tredjedagen glemte sygeplejerske at give morfin og pamol til middag samt en ukendt tablet på natbordet, som ikke hørte til min behandling. Havde meget kvalme og ikke gang i maven ved udskrivelse. Var meget dårlig de første tre dage hjemme.	Godt
29	Føler mig virkelig dårligt behandlet, da jeg fik at vide, jeg skulle møde ind [tidligt] om morgenen og først blev behandlet [til middag]. Efterfølgende ventede jeg til [sent på eftermiddagen], inden jeg fik at vide, at der ikke var nogen læge, der havde tid til at komme og udskrive mig samt fortælle, hvad de havde fundet ud af under prøverne. Gik hjem i protest.	Virkelig dårligt
30	Under samtalen med lægen blev han afbrudt af sin telefon flere gange. Desuden blev han kaldt væk ca. 15 minutter.	Godt
33	Fik ikke en ordentlig forklaring på, hvad der var galt. Lægen kunne godt have vist mig og forklaret mig, hvad der gjorde, at jeg havde de problemer, som jeg havde. Der var ingen form for undersøgelse, kun at lægen kikkede på røntgenbillederne. Lægen mente, at det ikke var en god ide at operere. Forventede, at der kom et alternativt forslag om, hvordan jeg kunne få der bedre, men nej. Alt i alt varede det hele med ventetid 20 minutter. Havde det meget dårligt, da jeg gik derfra. En meget dårlig behandling, jeg fik, ønsker ikke, at det gentager sig.	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NKAMB</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Ja, [] det blev nævnt over for min kæreste, bror og svigerinde, som kom og besøgte mig, lige før jeg blev kørt til øjenafdelingen, at jeg måske skulle opereres igen om aftenen. Men de fortalte senere til mig, at de ville vente til [næste] morgen og drøfte det med NN. Der var konstateret [gener ved] synsnerve under scanningen [], men først [om formiddagen den næste dag] blev jeg kørt til operation. Efter opvågning var mit syn lidt bedre, og her nævnte NN, at synet måske havde været bedre, hvis [generne] var blevet fjernet noget før. Så havde lægen/sygeplejersken spurgt til mit syn lørdag, kunne mit syn i dag have været, som før jeg kom	Godt

	til [] operation.	
3	Jeg spurgte til anden behandling end operation, hvilket jeg fik halvt svar på.	Godt
5	Det kunne være fint med lidt mere information om efterbehandlingsforløbet, også af hensyn til arbejdssituationer.	Virkelig godt
7	Jeg fik spurgt for lidt omkring mit forløb.	Godt
8	Jeg var tilfreds med min undersøgelse, men jeg blev lovet at blive opereret i løbet af ca. en uge. Jeg havde besvær med at komme i kontakt med lægerne. Jeg ringede flere gange til sekretæren, som lagde besked, men lægerne kontaktede mig aldrig. Det var psykisk nedbrydende. Jeg fik så hjælp af min praktiserende læge, som pressede på og jeg fik tid [i foråret, men jeg blev i stedet opereret tidligere]. Jeg er meget glad for min operation. Meget dygtige og professionelle læger.	Godt
18	Jeg har fået en god information om mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
20	Dårlig forberedelse, mangel af MR-scanningsbilleder. Blev utryk med hensyn til vurdering af undersøgelsen.	Uoplyst
25	Meget tilfredsstillende samtale med lægen.	Virkelig godt
26	Under første undersøgelse ventede jeg ca. 15 minutter midt i undersøgelsen, da en anden patient skulle have en besked. Det var lidt frustrerende.	Godt
29	Der blev sagt, at der ikke var nerver i klemme i nakken, men nakkeøvelser hjælper.	Dårligt
33	At man havde sat sig ind i min forhistorie, da jeg har haft flere blødninger og blodprop i hjernen.	Dårligt
40	Fantastisk at man arbejder sammen mellem afdelingerne, og søger viden fra andre.	Virkelig godt
41	Efterhånden som samtalen med lægen skred frem, oplevede jeg, at der var/blev truffet afgørelse om, at jeg ikke skulle have videre behandling. Denne afgørelse blev truffet, selvom jeg oplevede, at jeg havde brug for videre behandling.	Dårligt
45	Der går for lang tid mellem aftale med læge, til sekretæren får formidlet næste tid til undersøgelse, samtale eller behandling.	Virkelig godt
47	Når jeg ringede og rykkede for, hvad der skulle ske i mit videre forløb, og de lovede, at lægen ringede tilbage, kunne der gå flere uger.. Ventede svar på, om jeg skulle opereres!	Dårligt
50	Jeg blev ikke informeret om, hvad jeg skulle (snak med sygeplejerske og læge NN og have taget blodprøve). Det kunne godt blive oplyst, inden man bliver bedt om at sidde i venteværelset.	Godt
52	NN er meget flink og dygtig.	Virkelig godt
55	Undersøgelsen var rolig og interesseret/opmærksom og informativ.	Virkelig godt
57	Det virker ikke som om, at DEN ENEKLTE PATIENTS ambulante forløb på dagen er koordineret. Mere som om, at de patienter der nu kommer i dag, alle skal gennem de forskellige.	Uoplyst
61	Min behandling på Aarhus Universitetshospital, i særdeleshed på NIA, var exceptionelt god. Jeg var ikke meget værd, da jeg blev indlagt, alt imens jeg nu kan fortsætte mit liv som hidtil, kun præget af min traumatiske oplevelse. Jeg og mine forældre føler fuld tilfredshed og glæde ved min behandling på stedet. Jeg oplever at have fået behandling, som har fuldt tilgodeset mine behov. Derudover stillede NN en dag sin frokostpause til rådighed for, at jeg kunne møde ham, takke ham for sin indsats og stille ham spørgsmål. Mit ønske var centralt at få opfyldt i min bearbejdningsproces, hvorfor jeg sætter vedkommende utrolig højt i dag og fremover.	Virkelig godt
62	Meget tilfreds.	Virkelig godt
63	Neurologisk afdeling og Neurokirurgisk afdeling synes at arbejde godt sammen under mit forløb.	Godt

- ✎ 66 Lidt spildt køretur, 200 kilometer. Det kunne gøres pr. telefon. Godt
- ✎ 68 Det har altid været sådan, at vi har følt, at vi var tilfredse, når vi gik hjem. Virkelig godt
- ✎ 72 Der er tale om et meget venligt og serviceminded personale på neurokirurgisk ambulatorium. Godt
- ✎ 73 Der har udelukkende været tale om kontrolbesøg efter operation. Godt
- ✎ 74 Jeg ved ikke, om det er normalt!! Men føler ikke, det tages ALVORLIGT. Godt
- ✎ 75 Min behandling/undersøgelse ved NN har jeg været meget godt tilfreds med. Uoplyst
- ✎ 76 Desværre opstod der betændelse i operationssåret []. Godt
- ✎ 78 Jeg havde ønsket, at man havde gjort sig opgaven klar, og at det forløb, der hele tiden havde været aftalt, blev gennemført, og jeg ikke på operationsdagen skulle overveje om, hvorvidt jeg ønskede at gennemføre operationen med det personale, der var stillet til rådighed eller at operationsstuen skulle stå tom. Jeg er ærgerlig over, at undersøgelsen og samtalerne blev gennemført på en af stuerne, idet at der var en herre, der overhørte min samtale med lægen og han var meget konfliktsøgende og havde fuldt med i min samtale, og havde måske ikke behov for at dette skulle formidles videre til andre, idet at meget af det var personligt og fortroligt. Dårligt
- ✎ 82 Nej, ikke denne gang. Godt
- ✎ 84 Alt gik fint, fra jeg var nede ved egen læge, der arrangerede MR-scanning direkte efter besøget, [til] efterfølgende opringning fra Neurokirurgisk Afdeling samme aften med en tid den efterfølgende dag. Her gik alt også fint, indtil vi begyndte at tale om operation, og jeg kom til at spørge, om der ikke var andre muligheder. Herefter forsvandt al interesse for mig og min situation, bl.a. var svaret på mit spørgsmål, om der var noget, jeg skulle gøre, [evt.] henvises til fysioterapeut eller rygcenter, at jeg bare kunne gøre, hvad jeg plejede at gøre i dagligdagen, jeg kunne vel selv mærke, om det var godt eller skidt. Dårligt
- ✎ 85 [Mit barn] har haft sådan et slags chok efter operationen i opvågningsstuen, og får ikke behandling med det samme. Det varede [flere] minutter for at få en smertestillende i blodet. Godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
10	Fik for lidt besked.	Dårligt
11	Jeg manglede mange informationer, både før og under besøget.	Godt
12	Stort set ingen mundtlig information og intet informationsmateriale på trods af mine MANGE spørgsmål. Konsultationer med to læger NN varede i fem min, ingen sygeplejerske.	Dårligt
13	Ja, at jeg ikke har fået svar på den scanning, jeg var til for 57 dage siden, selvom jeg har rykket for det to gange.	Godt
17	Det var en kort indlæggelse, for at blive under opsyn.	Godt
19	Nej.	Godt
21	Jeg fik en del mundtlig information, men det kunne have været dejligt med lidt på skrift, da man glemmer en del af det.	Godt
23	Skulle ringe efter besked mange gange.	Godt
34	Undersøgelsen fandt sted [i september]. Lægen ville sende brev til mig [ugen efter]. Jeg har endnu intet hørt til trods for [flere] telefoniske henvendelser til afdelingssekretæren. Dette finder jeg stærkt utilfredsstillende [].	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NKAMB</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg fik først udleveret [bestemt skriftligt materiale om min sygdom] da jeg ankom [], og denne formular ville jeg gerne have haft lejlighed til at læse, før jeg kom til hospitalet idet jeg i de andre formularer, jeg havde fået, kunne læse, at man normalt blev udskrevet en til to dage efter operation, hvis der ikke var komplikationer. Jeg var før operation til samtale på hospitalet, og her spurgte jeg lægen og NN, ca. hvor lang tid jeg ikke kunne arbejde efter operationen, og her var svaret, ca. 14 dage, hvis operationen gik godt. Jeg kunde så læse i [] først udleverede formular at [området heler langsomt], op til 4 uger og at man kan være træt i lang tid efter []. Jeg ville selvfølgelig have vist min arbejdsgiver denne information, hvis jeg havde haft formularen tilsendt inden, og ikke kun havde læst den anden tilsendte formular. Men han har nu læst den først udleverede [] formular og der er ingen problemer vedrørende ovennævnte.	Godt
4	Det ville i høj grad være prisværdigt, hvis der var noget materiale rettet mod børn med f.eks. [diagnose]. Det er selvsagt forældrenes ansvar at sætte børn ind i deres sygdom, men noget materiale til børn og i børnehøjde ville være super.	Virkelig godt
6	Jeg fik at vide, at jeg ville blive ringet op et par uger efter behandlingen for at høre om resultatet, men det glemte man åbenbart.	Virkelig godt
18	Jeg har fået fuld information i hele sygdomsforløbet.	Virkelig godt
19	Informationens forklaring var let forståelig []. Svært at finde yderlig information.	Virkelig godt
20	Efter operationen: blev ikke kontaktet per telefon første uge og ottende uge, som der stod i skriftligt materiale. Det var meget utrygt med hensyn til smerter/tackling, da der var brug for en samtale.	Uoplyst
24	Har ikke modtaget pjecer eller noget skriftligt.	Godt
26	Jeg havde fået en diagnose hos egen læge []. Da jeg kom til ambulatoriets læge, fremlagde han en helt anden diagnose [].	Godt
34	Dygtige, venlige personer med alt for lidt tid!	Dårligt








✎	36	Jeg har ikke behov for informationsmateriale. Da jeg på forhånd ved, hvad der skal ske.	Godt
✎	38	Jeg skulle selv kontakte en fysioterapeut.	Virkelig godt
✎	42	Gør det bedre næste gang, få styr på journalerne og få dem afleveret til de rigtige afdelinger. Når en patient ringer til afdelingen for at få forklaret sin egen journal, er det ikke for at få en generel information, men lige præcis min! Jeg er ikke tilfreds med behandling i ambulatoriet, kun forudgående behandling på skadestue og på telefon.	Godt
✎	46	Nej.	Godt
✎	59	Jeg mangler, at der bliver lyttet til, hvad jeg siger.	Uoplyst
✎	62	Meget tilfreds.	Virkelig godt
✎	63	Det skriftlige materiale kan måske i nogen grad virke overvældende. Under et [] forløb er det godt at kunne læse om sygdommen, og hvad man kan forvente, så man ikke skal have alt fra tvivlsomme kilder på Internettet. Men det kan også være vanskeligt at fordøje for meget skriftligt materiale.	Godt
✎	76	Efter operationen af [en lidelse] fik jeg ikke udleveret noget materiale og heller ikke [det hjælpemiddel], som jeg skulle bruge i de første tre måneder efter operationen. Det måtte rekvireres fra et andet sygehus, efter at jeg var blevet overflyttet hertil. Det må jo nok betegnes som lidt uheldigt?	Godt
✎	78	Ikke udover at jeg fik tilsendt materiale, der ikke afspejlede det forløb, der var aftalt. Derfor måtte jeg flere gange ringe, da jeg allerede havde talt med læge NN.	Dårligt
✎	82	Nej, ingen kommentarer.	Godt
✎	84	Informationen fra skranken var ok. Når jeg har svaret, som jeg har, er det kun rettet mod den information, jeg fik fra lægen.	Dårligt



## NEUROKIR. AFD. NK

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Oplevede det som om, at personalet løb rundt som høns uden hoveder og diskuterede, hvilke læger, der skulle være på hvilke stuer, mens man bare ventede og tiden gik.	Virkelig dårligt
14	Jeg synes, det er forfærdeligt, at man selv skal rykke tre gange for svar, når sygehuset ved, at det er noget, der skal bruges til afklaring ved Jobcenter og videre forløb.	Dårligt
16	Min utryghed skyldes ikke behandlingen i ambulatoriet men derimod sygdommens natur samt en efterfølgende ventetid på fem måneder til en MR-skanning.	Godt
20	At få at vide, at det man fejler ikke er farligt, er ok, men at skulle leve med de smerter, jeg har, er ikke ok. Så kan det godt være, at det ikke er farligt.	Dårligt
24	Det var en meget arrogant læge, jeg talte med.	Dårligt
27	Egen læge måtte selv kontakte ambulatoriet for at få journalen tilsendt efter cirka tre uger. Kunne godt ønske den før. Min fysioterapeut spurgte til den flere gange.	Virkelig godt
29	Forventede samtale efter [flere] uger, i telefon.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
6	Forløbet var ganske som planlagt, det hele virkede meget velkoordineret. Da jeg har haft [lidelsen] i [adskillige] år, havde jeg ikke forventet mirakler.	Virkelig godt
12	Alt for lang tid imellem behandling på forskellige afdelinger.	Godt
18	Aarhus Universitetshospital kontakter [anden kommune] med oplysninger om genoptræning skriftligt. Det samme blev sendt til mig, men ingenting skete før efter [nogle uger], da jeg havde fået en henvisning fra vores egen læge til vores egne fysioterapeuter []. Så der bliver jeg. Det der er ikke godt nok fra anden kommunes genoptræning.	Virkelig godt
20	Startbesøg: Virkelig professionelt.  Sidste besøg: Virkede meget overfladisk pga. mangel på HR-scanningsbillede.  Det gjorde, at jeg kørte hjem og ikke har fået den optimale information. Derfor var det spild af min og lægens tid. Har mistet lidt af troen på systemet og vurderingen. HAR IKKE SET MED EGNE ØJNE.	Uoplyst
28	Jeg MENER ikke, at jeg fik besked om, at jeg ikke må køre bil (hvilket jeg heller ikke gjorde).	Virkelig godt
33	Det eneste, jeg fik at vide, var, at nu kunne jeg godt tage hjem.	Dårligt
41	Ved afslutningen af samtalen fik jeg at vide, at jeg skulle behandle min diskusprolaps [] med nogle almindelige afspændingsøvelser, uden at jeg fik nogen øvelser demonstreret. Jeg har siden i [flere] måneder gået til behandling hos fysioterapeut og kiropraktor for at få behandlet det, der skulle have været klaret med almindelige afspændingsøvelser. Jeg finder det utilfredsstillende, at jeg ikke kunne blive henvist til en relevant genoptræning.	Dårligt
57	Med landsdelsfunktion ønskes, at man kan få foretaget det hele/al forberedelse før operation den samme dag, så man ikke behøver transport og tage fri fra arbejde flere gange (eksempelvis to gange tre timers transport for en-tre gange ti minutters samtale og to gange 50 minutters ventetid).	Uoplyst
63	Tryk ved, at læge [og] sygeplejerske ved, hvad de taler om. Utryk ved de lange perioder mellem opfølgende undersøgelser, hvor man ikke ved, om der er frem- eller tilbagegang med sygdommen.	Godt

- |  |  |               |
|--|--|---------------|
|  68 | Vi har altid kunnet ringe og tale med personale.   | Virkelig godt |
|  75 | Opfølgning efter første operation synes jeg ikke har været ok. Sidste gang skulle jeg selv ringe angående tid (var blevet glemt). Først efter NN og hans sekretær NN har taget over, er der sket noget for mig.  | Uoplyst       |
|  76 | Jeg skulle ind til kontrol efter tre måneder, altså [en dag i] september, men [den dag] havde jeg ikke hørt noget fra hospitalet. Derfor ringede jeg selv og spurgte, hvornår jeg kunne forvente, at skulle komme til kontrol. Jeg fik så at vide, at jeg kunne komme [dagen efter]. Det synes jeg godt jeg kunne have fået brev om lidt tidligere?? | Godt          |
|  78 | Jeg synes alt i alt, at jeg er betjent af mange dygtige og kompetente sundhedsfaglige personale, og jeg er overrasket over serviceniveauet på det faglige plan.  | Dårligt       |
|  79 | Kan igen nævne, at jeg blev glemt op til flere gange. Måtte selv kæmpe for at komme videre i forløbet. Ringede til sidst to gange om ugen for at sikre mig, at jeg fik min sag behandlet.  | Godt          |
|  80 | Har behov for to besøg om året for at kunne orientere min læge. Hvis der er noget [].  | Virkelig godt |
|  84 | Når jeg har skrevet utryg [], er det nærmere frustration over at blive henvist til ingenting og ikke blive spurgt klogere på hvordan man kom videre i systemet. Manglende information om bivirkninger/gener ved operation eller om der eventuelt kunne komme varige skader ved vente for længe.  | Dårligt       |

## NEUROKIR. AFD. NK

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg kan ikke vurdere, hvor rent der var, da jeg kun var der én gang. [Fysiske rammer]	Godt
2	Det kunne være fint, hvis der bare havde været én, der havde det overordnede overblik. Det var det offentlige system fra den værste side. Meget ineffektivt. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
3	Op til operationen virkelig god. Efter operationen dumpekarakter. Det var nøjagtigt det samme ved brystkræftoperation.	Dårligt
5	Jeg synes, at jeg har fået en meget god og kompetent behandling fra alle faggrupper under forløbet i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Indkaldelsen kunne efter min mening være erstattet af skriftlig orientering, da jeg på forhånd var blevet scannet. Jeg fik ikke indtryk af, at der på forhånd var set på, hvilken behandling der evt. skulle iværksættes. Det eneste jeg fik ud af besøget var at se scanningsbilleder, og det synes jeg var spild af både jeres og min tid. Jeg fik senere brev om kontrolscanning om et år, og det er jeg meget tilfreds med. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
8	[Næsten et års] ventetid mellem MR-scanning og svar i ambulatoriet. Det er lang tid uden indtægt! [Ventetid]	Virkelig godt
11	Jeg synes godt, der kunne være et bedre venteværelse. Det var meget gammelt og slidt og slet ikke et hyggeligt sted at være med en lille pige []. [Fysiske rammer]	Godt
14	Første ventetid i tre måneder for at komme til undersøgelse. Derefter skal man rykke for svar, som ikke er fyldestgørende. Det er ikke at tage voksne mennesker, som går i sygdomsforløb og venter på afklaring, ALVORLIGT. [Ventetid]	Dårligt
15	Der var ikke for mange siddepladser i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
18	Jeg synes, at venterummet er for lille. [Fysiske rammer]	Godt
21	Jeg følte, at alle havde tid til netop mig, og at jeg kunne få al den tid, jeg havde brug for. Set i bakspejlet kunne det have været godt med trykt information, så jeg ikke skulle lede på internettet, men jeg kunne jo bare have spurgt om det. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
23	Håber, at man får hurtig besked og ikke skal ringe flere gange, hvor de lover at sende brev.	Godt
26	Bedre venterum og toiletforhold. [Fysiske rammer]	Godt
27	Bedre venteværelse, mere plads ønskes. Havde ikke en tid og måtte derfor selvfølgelig vente forholdsvist længe. Derfor betyder de trange forhold forholdsvist meget i min vurdering. [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - NKAMB</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Sygeplejersken, som udskrev mig [], var den samme person som var hos mig [en uge tidligere], og jeg spurgte hende om, hvorfor de ikke havde spurgt til mit syn, når de ellers var meget	Godt

	grundige til check af andre vigtige funktioner og her svarede hun, at det også var normalt praksis at en læge skulle komme og spørge ind til synet. Men her skete der en fejl og ingen kom og spurgte mig om ovennævnte, og at hun var virkelig ked af at mit syn nu var blevet dårligere på øjet. Hun håbede, at synet ville blive bedre med tiden. Så her må der være noget at stramme op på, det er jo efter min opfattelse det vigtigste sted at checke. [Kvalitet i behandling]	
2	Venteværelset er for lille. Sødt og flinkt personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
5	Min operation blev aflyst på grund af sygdom. Den efterfølgende ventetid var svær. Vigtigt, så hurtigt som muligt at kende den nye tid. [Ventetid]	Virkelig godt
6	Rengøringen kan jeg da ikke have kommentarer til. Der var ikke umiddelbart snavset, men det er jo ikke det første, som man lægger mærke til. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	De kunne informere noget mere, når vi sad og ventede og ventede, til vi blev kaldt ind. [Kommunikation og information]	Godt
10	Alt godt.	Godt
11	Vores samtale med læge NN og sygeplejersken foregik på gangen, hvilket var meget forstyrrende!	Godt
13	Vi er ikke færdige med undersøgelserne endnu, der er for lang ventetid med mange smerter og usikkerhed. [Ventetid]	Godt
16	Besøger ambulatoriet hvert år for at modtage svar på MR-scanning. For mig er det bare alt for længe, at vente i næsten en måned for at komme og få svar. [Ventetid]	Virkelig godt
18	Rengøring så godt, som det nu kan blive i vore dage. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
19	Personalet var meget venligt og gav sig tid til at forklare, hvad der efterfølgende (operation) skulle finde sted. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Både jeg og min ægtefælle har fået en fantastisk god behandling i forbindelse med operation, indlæggelse og efterfølgende behandling. Det gælder i høj grad den information, vi fik. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
22	Under strålebehandlingen følte jeg mig i trygge hænder. [Kvalitet i behandling]	Godt
23	Jeg blev indkaldt til undersøgelse og skulle helt sikkert have en smertebehandling. Det har jeg ventet på i tre måneder uden svar.	Uoplyst
25	Fyldig information om min sygdom! [Kommunikation og information]	Virkelig godt
27	Dejligt med smilende, imødekomende personale. Godt, at lægen har tid til at lytte. [Relationer til personale]	Godt
30	Har været godt tilfreds.	Godt
31	Det ville være optimalt, hvis der havde været information om forlænget ventetid. Der kan altid opstå akutte tilfælde, der kræver en læges tilstedeværelse på et hospital, fuld forståelse for det, men manglede information om forlænget ventetid. [Kommunikation og information]	Godt
32	Få bedres stole, det er dårlige rygpatienter der ofte skal vente længe! [Fysiske rammer]	Godt

✎	35	Jeg fik lov at hvile mig på en seng, da ventetid var ca. to timer. Det var dejligt. [Pleje]	Godt
✎	37	Det er meget godt og perfekt.	Virkelig godt
✎	38	Kom ind til lægen med det samme.	Virkelig godt
✎	44	Ved hvert besøg modtog jeg to breve (et fra ambulatoriet og et vedrørende skanning). De kom samtidig, og det virkede meget overflødigt med to breve med næsten samme indhold. Ét brev med en samlet information ville være bedre. [Kommunikation og information]	Godt
✎	46	Manglende information om årsag til forbud mod bilkørsel. [Kommunikation og information]	Godt
✎	47	Det var MEGET frustrerende, at der gik så lang tid, inden jeg kunne få svar på, om jeg skulle opereres. Jeg synes, at det hele virkede meget kaotisk og tilfældigt. Det der var bedst var samtaler med sygeplejersken, da det så var besluttet, at jeg skulle opereres. Der fik jeg svar på mange spørgsmål. Men arbejdsgangen i ambulatoriet virker meget træg. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
✎	51	Koordinering med øvrige instanser. Overgange mellem afdelinger er kritiske og bør følges nøje. Lyder rigtig godt de nye forløbskoordinatorer. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	54	Jeg var indkaldt til samtale hos læge NN []. Operation er ikke aktuel lige nu. Men skal i gang med øvelser, som jeg har gjort i forvejen ("pilates"). Jeg var fuldt ud tilfreds, da jeg forlod Neurokirurgisk Afdeling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	56	Der er desværre ingen koordinering mellem afdelingerne, som jeg besøgte. Hver gang samme oplysninger og samme proces. Det er et irriterende forløb på denne måde, og tager derfor urimelig lang tid. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	57	- Bedre kommunikation mellem dem, der er der. Eksempelvis vidste to til tre sekretærer IKKE, at alle læger lige var gået til møde. Burde planlægges.  - Bedre koordination af den enkeltes forløb tidsmæssigt.  - Meget kompetent personale, samt imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
✎	60	Har ikke noget med ambulatoriet at gøre, men hvor kunne det være skønt, hvis der blev gjort noget mere for parkerings/handicapparkeringsforhold. Det tager ca. 30-45 minutter at få parkeret (har det gjort de [] sidste gange, så tror ikke det er tilfældigt mere!!). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	61	[] Jeg noterer mig, at NN har haft exceptionelt godt styr på mit sygdomsforløb og derudover holdt mine forældre flot orienteret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	62	De har altid et smil på. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	63	Rigtig dejligt, at nogle af personalerne kan genkende en fra gang til gang, hilser og spørger til, hvordan det går. [Relationer til personale]	Godt
✎	64	En person der tager ansvar for forløbet. Meget hurtigere sagsgang mellem ambulatoriet og andre enheder. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎	68	Hele dette forløb hænger sammen med, at det er min [] søn, som er patienten. [] Vi har kommet i ambulatoriet gennem [mange] år. Vi har intet at klage over og kan kun sige, at vi har været trygge, specielt ved at det altid er den samme læge, som vi næsten føler kender vores søn.	Virkelig godt

	[Kvalitet i behandling, Pleje]	
71	Kun ét besøg [i sommer]. Særdeles kompetent læge NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
72	Keep up the good work :o)	Godt
73	Vi har ikke oplevet ventetid, og det er godt. Det kunne generelt være mere børnevenligt (bøger, legetøj). [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
75	Desværre har jeg mødt et par IKKE særligt kompetente "læger", inden der virkelig blev taget hånd om mit problem. Inden da har jeg gået med mange smerter i ca. halvandet år, uden at det er blevet taget alvorligt. Først nu har jeg fået det bedre/godt efter sidste operation. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
78	Stolene på venteværelset på Dagkirurgisk Klinik var med hjul under, og som rygpatient var disse ikke egnede. Man sidder ganske dårligt [Fysiske rammer]	Dårligt
79	Lægen var god! Men alt det administrative var virkelig under al kritik. [Relationer til personale]	Godt
80	Måske lidt pænere udsmykning af venteværelset! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
82	Nej, I gør et rigtig godt stykke arbejde i ambulatoriet. Fint med lille venterum med stole der vender, så man kan kigge på hinanden, det sætter automatisk en god dialog i gang imellem de ventende patienter. Jeg prøver i hvert fald, hver gang jeg er der, at snakke med de andre patienter, og det virker hver gang i positiv retning. Sidst blev der udvekslet opskrifter på god gløgg. Godt at fylde tiden ud med snik snak, så kan tankerne fylde på noget andet, hvis man er nervøs [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
83	Jeg synes, at de fortjener ros.	Virkelig godt
84	[ ] Lægen var sådan set ok (flink og rolig at tale med), og sikkert også kanon dygtig til sit fag, jeg stod bare tilbage med en fornemmelse af afmagt, og var ikke kommet et skridt videre med mit problem. Vidste ikke, om jeg skulle kontakte min egen læge igen, eller om jeg skulle humpe den måned vi havde aftalt igennem (valgte dette) uden vejledning/råd om risiko ved, at vælge denne løsning. Var ellers super glad for, at hele forløbet var gået så hurtigt, så hvis jeg skulle komme med mit forslag til forbedring, må det være at interessen for patienten ikke forsvinder, selv om det måske viser sig, at det i første omgang drejer væk fra ambulatoriets fagkompetence. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
86	Jeg ringede til en sekretær for undersøgelse og spurgte, om jeg måtte komme til en læge som vidste noget om [min sygdom] (hvilket jeg ikke kunne vælge). Kom ind til en sød og omhyggelig læge, som kun vidste [det overordnede om min sygdom], men det [mere specifikke] vidste hun IKKE noget om. Hun spurgte en læge, efter jeg var kørt og ringede til mig, men jeg havde masser af spørgsmål, som jeg gerne ville have stillet til en, der ved noget om [min sygdom]. Så selvom jeg fik en fin behandling i ambulatoriet, så har jeg det stadig dårligt [ ] og føler ikke, at jeg fik spor ud af besøget. Måske en "ældre" læge ville have kunnet svare mig på mine mange spørgsmål. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>3</sup>. 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.

---

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

