

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

NEUROLOGISK AFD. F

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

© 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.....	97
	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:	423
Besvarelser fra afdelingens patienter:	236
Afdelingens svarprocent:	56%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

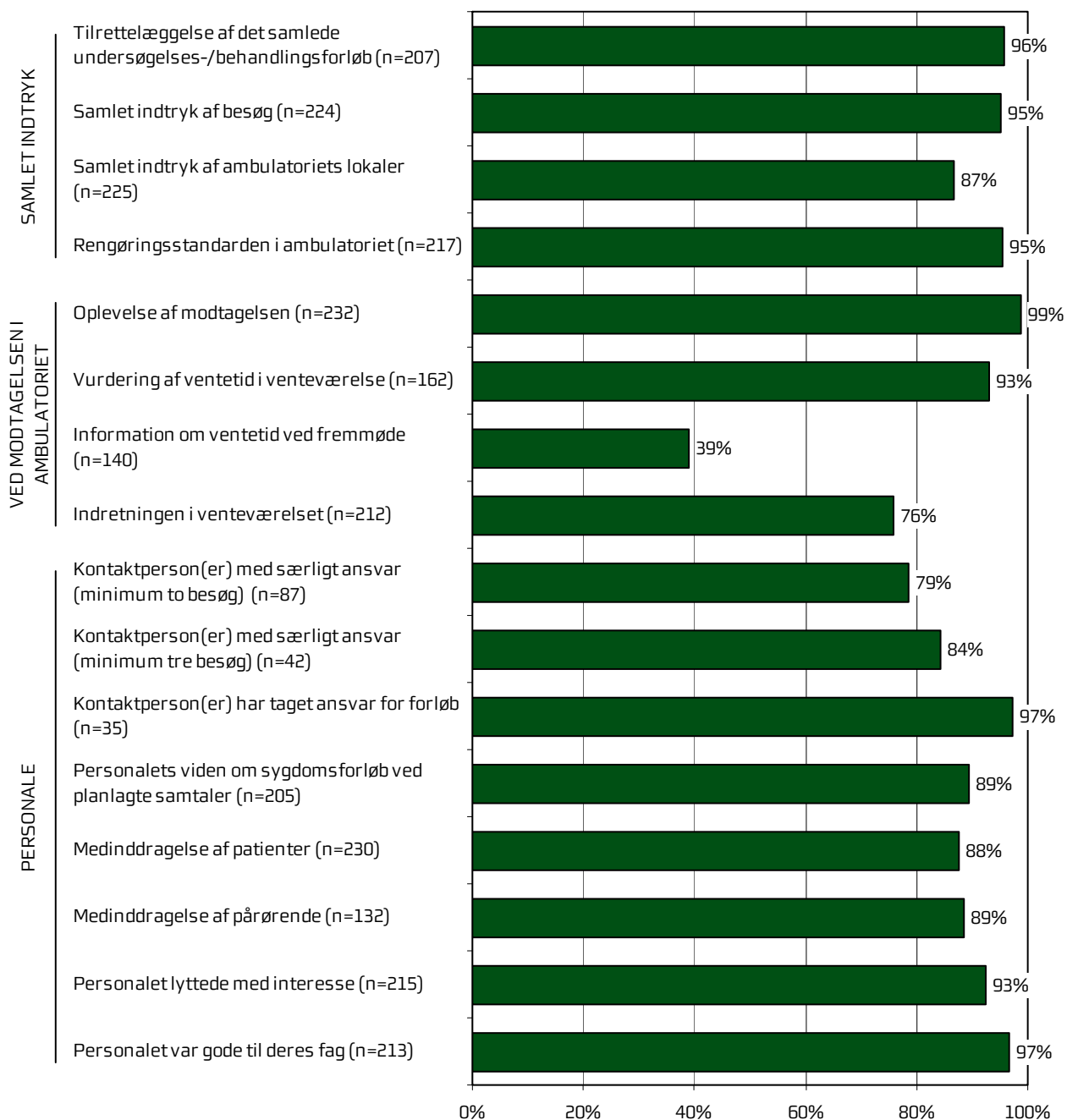
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

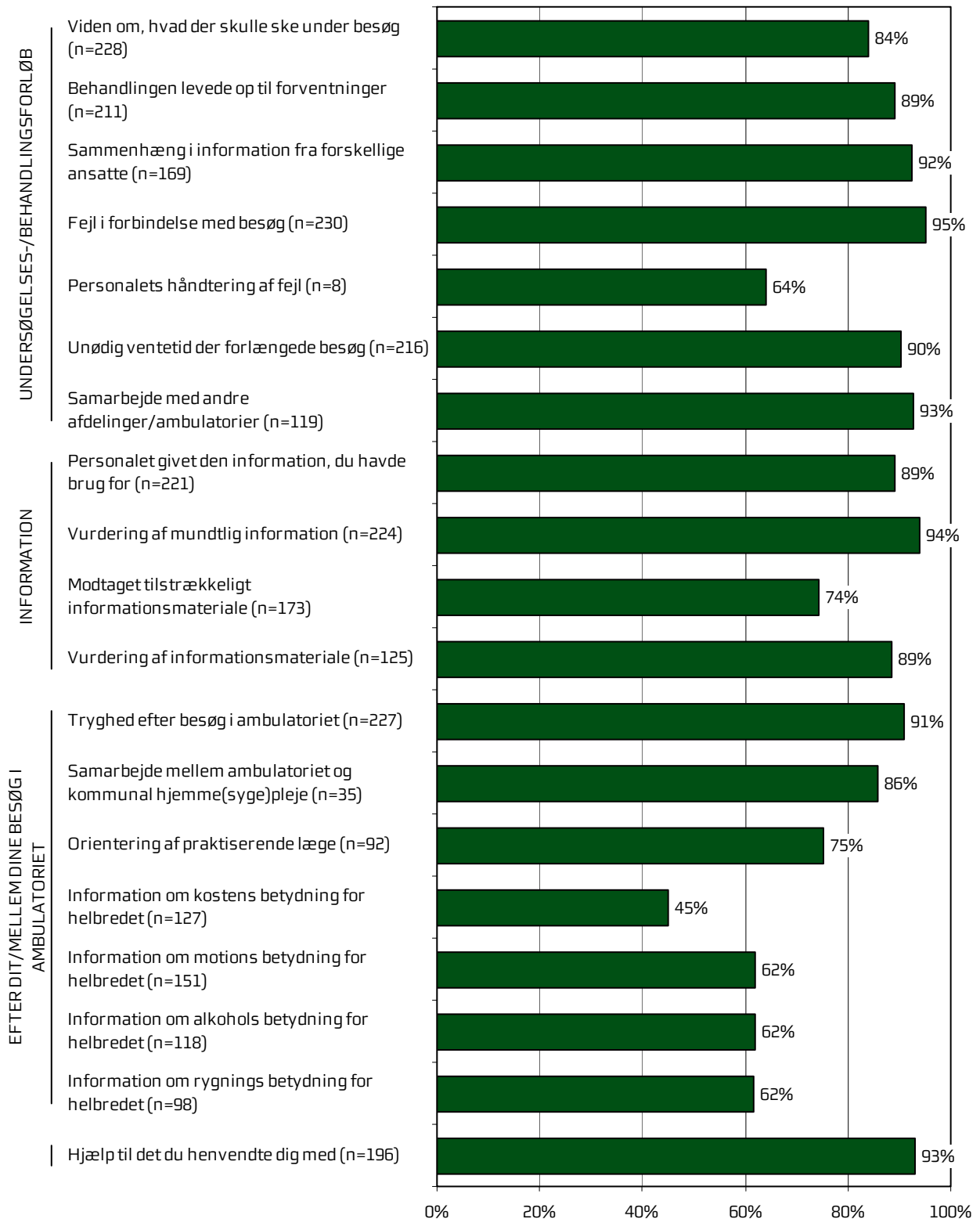
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 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: Neurologisk Afd. F

2011-tallet er for: Neurologisk Afdeling F

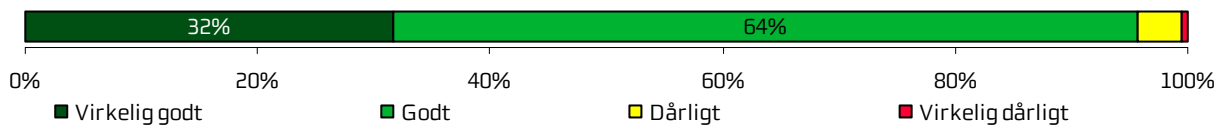
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

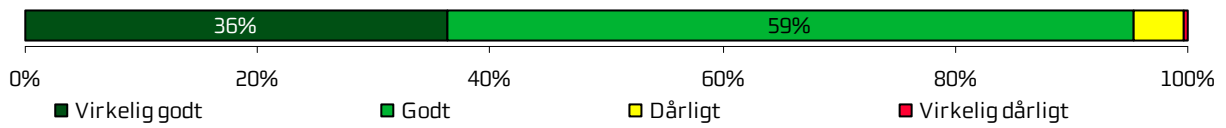
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

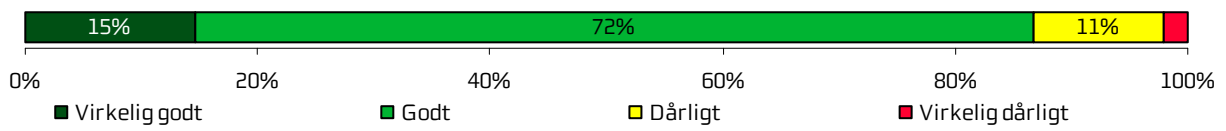
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=207)



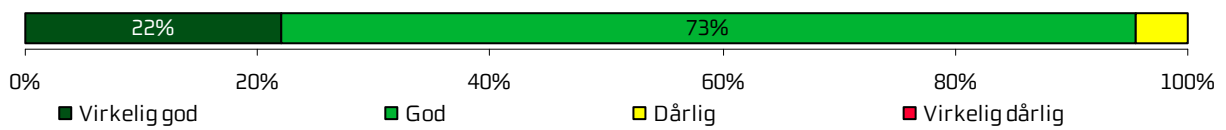
Samlet indtryk af besøg (n=224)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=225)



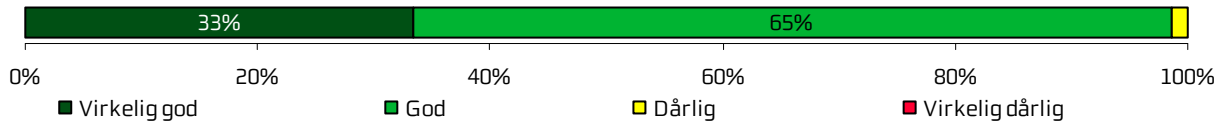
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=217)



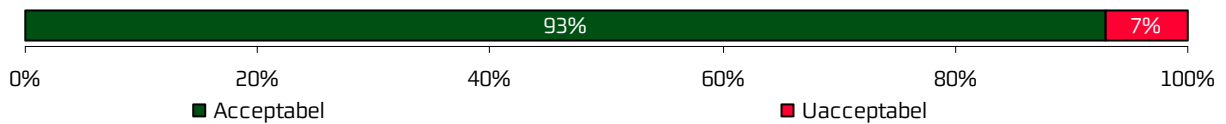
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	94 %	91 %	99 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	95 %	99 % *	92 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	86 %	84 %	98 % *	79 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	98 %	97 %	100 % *	95 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

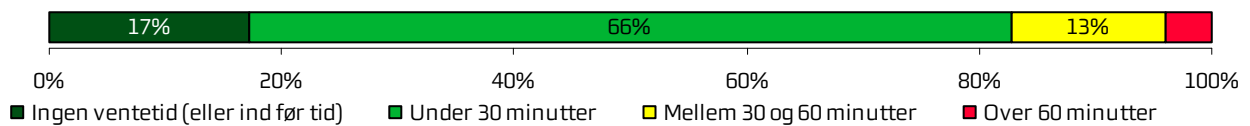
Oplevelse af modtagelsen (n=232)



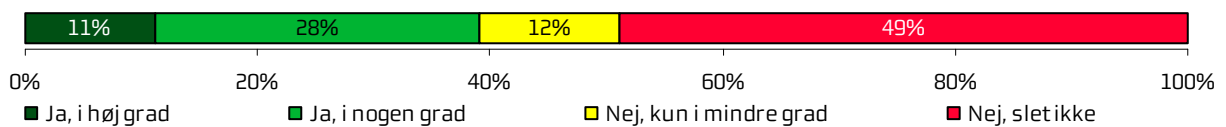
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=162)



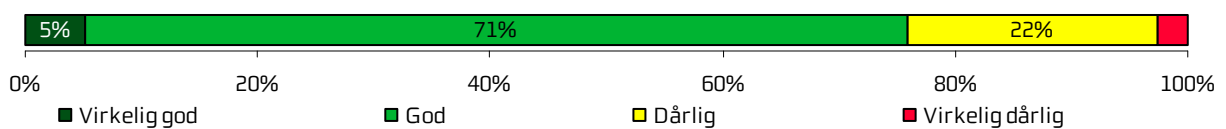
Længde af ventetid i venteværelse (n=149)



Information om ventetid ved fremmøde (n=140)



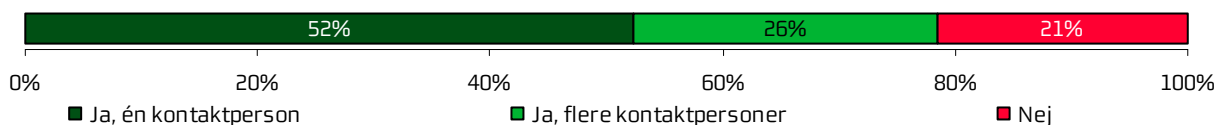
Indretningen i venteværelset (n=212)



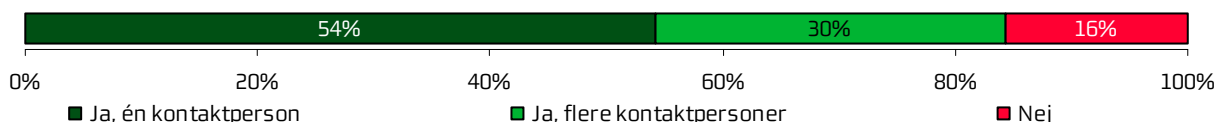
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	96 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	92 %	85 % *	96 %	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	39 %	40 %	39 %	59 % *	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	76 %	73 %	71 %	91 % *	63 % *	80 % *

Personale

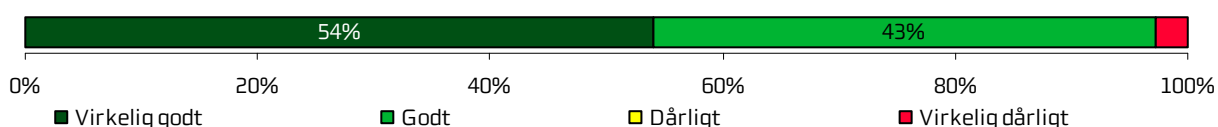
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=87)



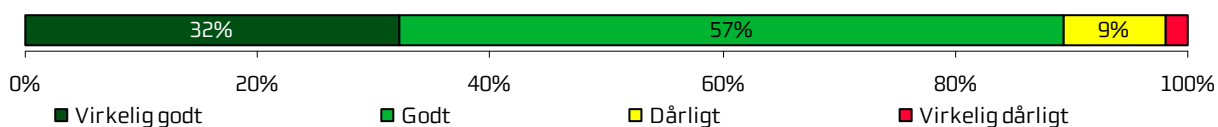
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=42)



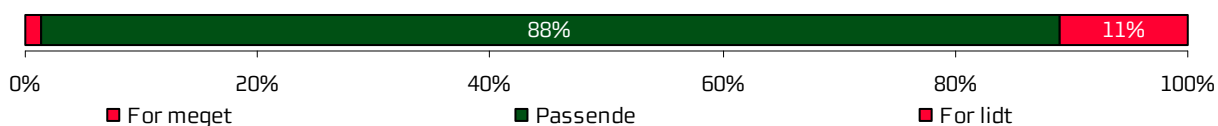
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=35)



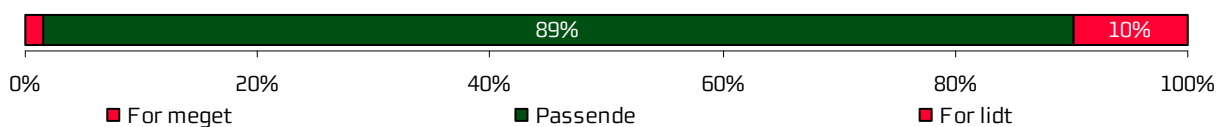
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=205)



Medinddragelse af patienter (n=230)



Medinddragelse af pårørende (n=132)



Personalet lyttede med interesse (n=215)



	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)	79 %	77 %	71 %	87 %	66 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	84 %	76 %	92 %	70 %	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	98 %	96 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	93 %	89 %	97 % *	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	93 % *	92 %	96 % *	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	92 %	86 %	95 % *	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	95 %	94 %	98 % *	92 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=213)



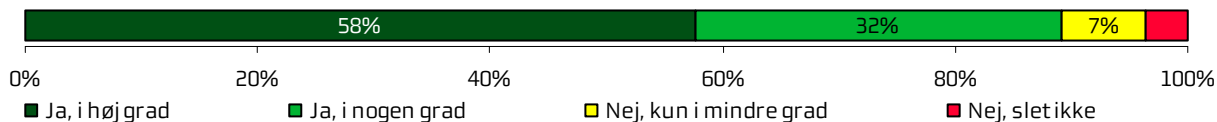
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	99 %	98 %	99 % *	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

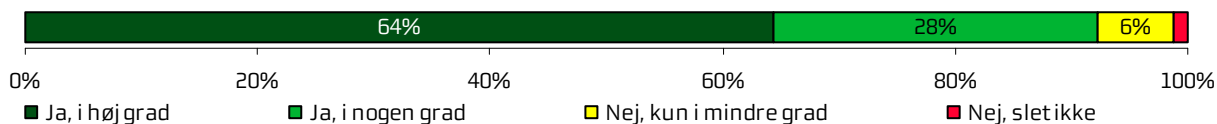
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=228)



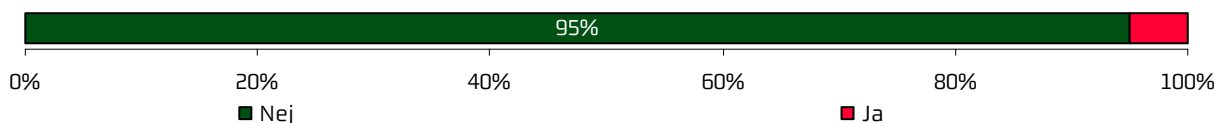
Behandlingen levede op til forventninger (n=211)



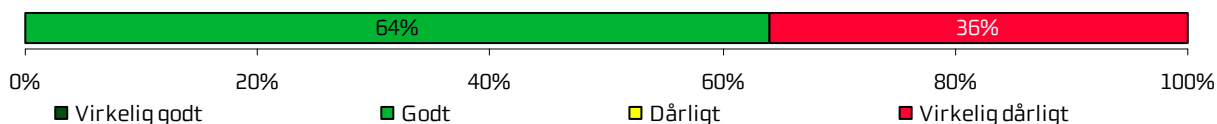
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=169)



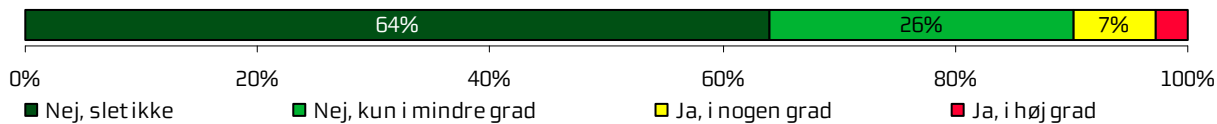
Fejl i forbindelse med besøg (n=230)



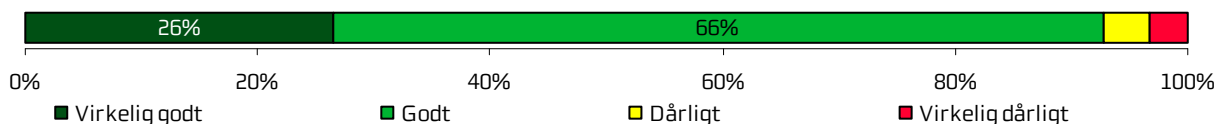
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=216)



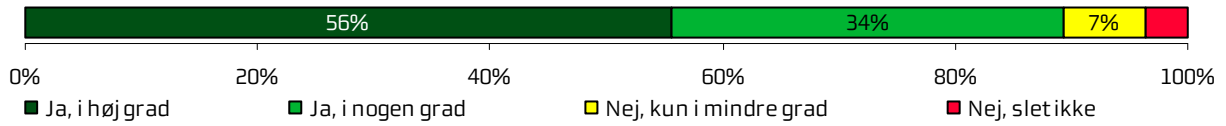
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=119)



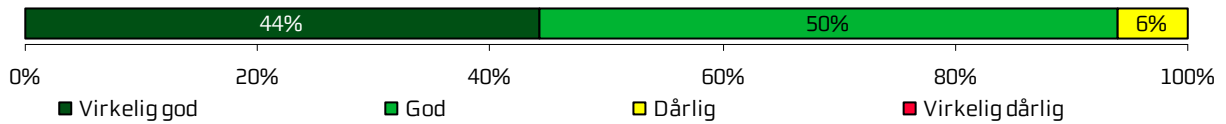
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	88 %	87 %	97 % *	81 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	92 %	87 %	98 % *	88 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	94 %	91 %	96 %	88 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	92 %	92 %	97 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64 %	53 %	65 %	86 % *	44 %	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	88 %	91 %	93 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	89 %	91 %	96 %	89 %	93 %

Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=221)



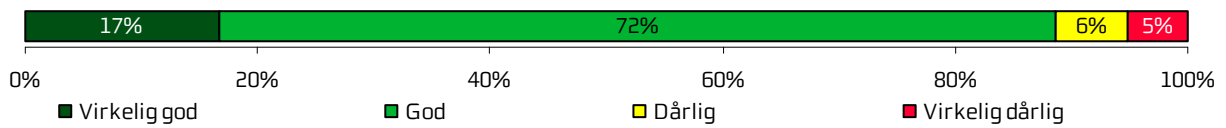
Vurdering af mundtlig information (n=224)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=173)



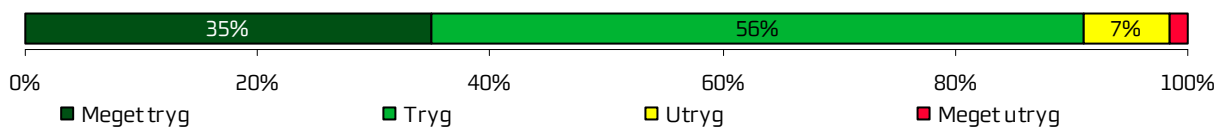
Vurdering af informationsmateriale (n=125)



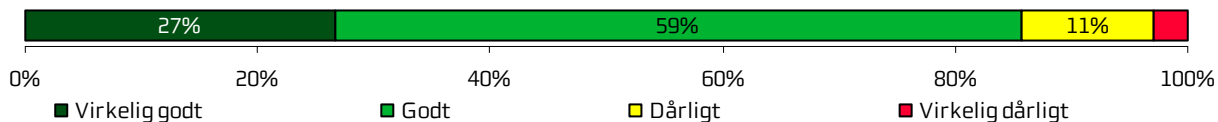
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	90 %	88 %	97 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	96 %	95 %	99 % *	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	74 %	-	-	91 % *	69 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	89 %	-	-	96 % *	88 %	93 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

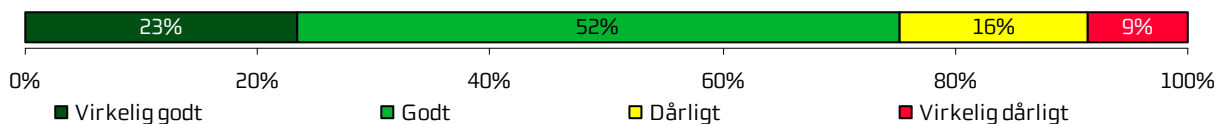
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=227)



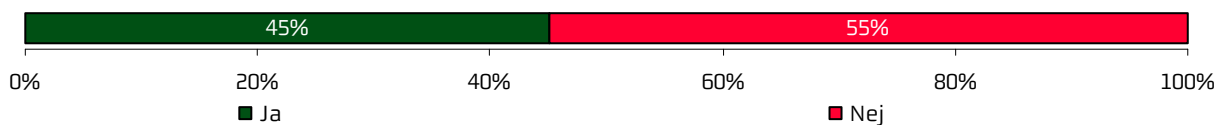
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



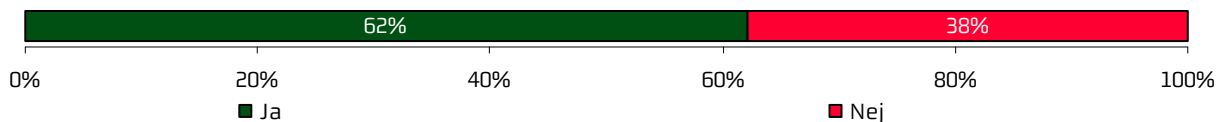
Orientering af praktiserende læge (n=92)



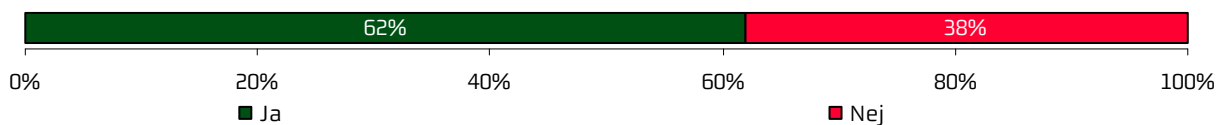
Information om kostens betydning for helbredet (n=127)



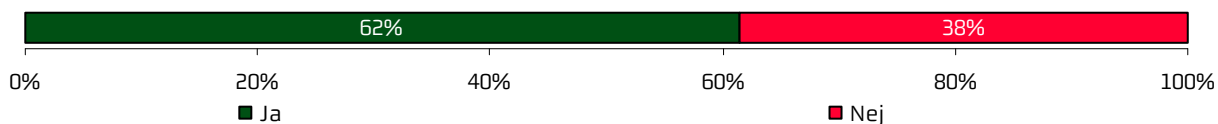
Information om motions betydning for helbredet (n=151)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=118)



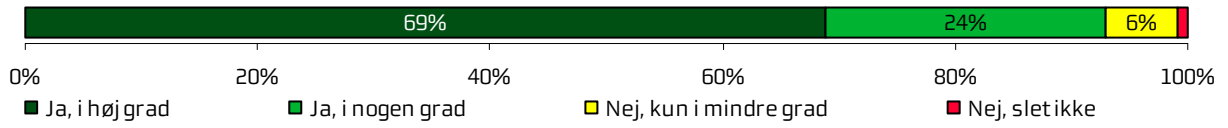
Information om rygningens betydning for helbredet (n=98)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	94 %	94 %	96 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	97 %	87 %	95 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75 %	83 %	87 % *	94 % *	76 %	84 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	45 %	-	-	79 % *	26 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	62 %	-	-	84 % *	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	62 %	-	-	74 % *	28 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	62 %	-	-	82 % *	42 % *	65 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=196)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	95 %	89 %	98 % *	91 %	95 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

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?		For meget	Passende	For 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.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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**, 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** 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.

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) 56 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 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	56%	100%
Køn		
Mand	45%	43%
Kvinde	55%	57%
Aldersgruppe		
Under 20 år	3%	4%
20-39 år	18%	24%
40-59 år	29%	34%
60-79 år	44%	32%
80 år eller derover	6%	6%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige 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" ²
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Acceptabel ", "Uacceptabel"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Ja ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		236		100%
Køn				
Mand		106		45%
Kvinde		130		55%
Aldersgruppe				
Under 20 år		8		3%
20-39 år		42		18%
40-59 år		69		29%
60-79 år		103		44%
80 år eller derover		14		6%
Skema udfyldt af				
Patienten		195		89%
Pårørende		23		11%
Modersmål				
Dansk		221		97%
Ikke dansk		7		3%
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		72		31%
F-SMERTE		16		7%
F-SKLEROSE		38		16%
F-AMB		110		47%

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	32	64	4	0	207	23
Køn						
Mand	36	59	4	1	94	11
Kvinde	28	68	4	0	113	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	73	0	0	7	0
20-39 år	22	70	8	0	38	4
40-59 år	30	65	3	1	61	7
60-79 år	38	59	3	0	91	9
80 år eller derover	31	69	0	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	33	62	4	1	174	18
Pårørende	24	76	0	0	21	2
Modersmål						
Dansk	31	66	3	0	198	21
Ikke dansk	51	0	33	16	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	63	3	2	60	10
F-SMERTE	25	75	0	0	12	4
F-SKLEROSE	42	56	3	0	36	2
F-AMB	28	67	5	0	99	7

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	36	59	4	0	224
Køn					
Mand	40	56	3	1	103
Kvinde	33	62	5	0	121
Aldersgruppe					
Under 20 år	14	86	0	0	7
20-39 år	29	64	8	0	40
40-59 år	40	55	6	0	65
60-79 år	40	56	3	1	99
80 år eller derover	31	69	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	38	57	5	0	187
Pårørende	22	78	0	0	23
Modersmål					
Dansk	36	60	4	0	213
Ikke dansk	44	28	28	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	59	4	1	68
F-SMERTE	19	69	13	0	16
F-SKLEROSE	47	50	3	0	36
F-AMB	35	62	4	0	104

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	72	11	2	225
Køn					
Mand	21	63	13	3	103
Kvinde	10	79	9	2	122
Aldersgruppe					
Under 20 år	14	73	14	0	7
20-39 år	13	82	3	3	39
40-59 år	16	62	21	2	67
60-79 år	14	74	9	3	98
80 år eller derover	22	78	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	15	73	12	1	189
Pårørende	9	64	13	13	22
Modersmål					
Dansk	14	73	11	2	214
Ikke dansk	17	55	28	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	70	10	1	70
F-SMERTE	13	50	31	6	16
F-SKLEROSE	20	74	6	0	35
F-AMB	11	75	12	3	104

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	22	73	5	0	217
Køn					
Mand	25	71	4	0	97
Kvinde	20	75	5	0	120
Aldersgruppe					
Under 20 år	27	73	0	0	7
20-39 år	36	57	7	0	40
40-59 år	24	70	6	0	65
60-79 år	15	81	3	0	91
80 år eller derover	15	85	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	23	73	3	0	182
Pårørende	9	77	13	0	22
Modersmål					
Dansk	21	76	4	0	207
Ikke dansk	44	28	28	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	73	6	0	66
F-SMERTE	13	88	0	0	16
F-SKLEROSE	30	70	0	0	37
F-AMB	20	73	6	0	98

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	65	1	0	232
Køn					
Mand	38	61	1	0	105
Kvinde	30	69	2	0	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	27	59	14	0	7
20-39 år	31	69	0	0	42
40-59 år	30	69	1	0	68
60-79 år	40	59	1	0	101
80 år eller derover	15	85	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	32	68	1	0	192
Pårørende	39	56	4	0	23
Modersmål					
Dansk	33	66	1	0	218
Ikke dansk	44	56	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	68	0	0	69
F-SMERTE	25	75	0	0	16
F-SKLEROSE	32	68	0	0	38
F-AMB	36	61	3	0	109

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	93	7	162	70
Køn				
Mand	95	5	77	27
Kvinde	91	9	85	43
Aldersgruppe				
Under 20 år	73	27	7	0
20-39 år	91	9	35	7
40-59 år	94	6	50	17
60-79 år	95	5	60	43
80 år eller derover	100	0	10	3
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	134	58
Pårørende	88	12	17	6
Modersmål				
Dansk	94	6	150	68
Ikke dansk	72	28	7	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	47	23
F-SMERTE	100	0	10	6
F-SKLEROSE	92	8	25	13
F-AMB	91	9	80	28

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	66	13	4	149	5
Køn						
Mand	19	61	17	3	73	1
Kvinde	15	70	10	5	76	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	16	52	0	32	6	1
20-39 år	13	78	7	3	32	1
40-59 år	19	65	11	4	47	2
60-79 år	14	61	23	2	54	1
80 år eller derover	39	61	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	64	14	4	124	5
Pårørende	11	77	6	6	17	0
Modersmål						
Dansk	18	65	13	4	140	5
Ikke dansk	0	85	15	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	65	9	5	43	3
F-SMERTE	30	70	0	0	10	0
F-SKLEROSE	21	63	17	0	24	0
F-AMB	13	67	15	6	72	2

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	11	28	12	49	140	17
Køn						
Mand	10	31	10	49	66	9
Kvinde	12	26	13	49	74	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	18	48	0	34	6	1
20-39 år	12	24	15	49	33	1
40-59 år	13	21	11	54	43	7
60-79 år	9	29	13	49	53	5
80 år eller derover	0	78	0	22	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	10	27	14	50	116	15
Pårørende	17	30	6	47	17	0
Modersmål						
Dansk	10	27	12	51	131	15
Ikke dansk	16	36	16	33	6	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	24	20	34	41	5
F-SMERTE	10	30	0	60	10	0
F-SKLEROSE	14	27	5	55	22	2
F-AMB	4	30	12	54	67	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	5	71	22	3	212	6
Køn						
Mand	4	70	24	2	97	3
Kvinde	6	72	19	3	115	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	59	41	0	7	0
20-39 år	11	68	21	0	38	2
40-59 år	0	73	21	6	60	1
60-79 år	6	68	24	2	94	2
80 år eller derover	8	92	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	6	69	22	3	177	5
Pårørende	0	69	31	0	22	0
Modersmål						
Dansk	5	70	22	3	200	6
Ikke dansk	13	58	28	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	78	16	0	64	2
F-SMERTE	7	50	21	21	14	1
F-SKLEROSE	6	88	6	0	33	1
F-AMB	4	62	31	3	101	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	52	26	21	87
Køn				
Mand	48	27	25	38
Kvinde	56	25	18	49
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	51	30	19	21
40-59 år	45	32	22	35
60-79 år	58	20	23	26
80 år eller derover	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	50	28	22	69
Pårørende	70	11	19	10
Modersmål				
Dansk	52	25	23	79
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	19	19	21
F-SMERTE	-	-	-	3
F-SKLEROSE	48	39	13	23
F-AMB	50	23	28	40

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	54	30	16	42
Køn				
Mand	57	34	9	21
Kvinde	51	26	23	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	45	32	23	13
40-59 år	57	38	4	17
60-79 år	61	20	19	10
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	56	27	17	35
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	53	30	17	35
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	14	29	7
F-SMERTE	-	-	-	2
F-SKLEROSE	45	45	10	20
F-AMB	69	15	15	13

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	54	43	0	3	35	0
Køn						
Mand	53	47	0	0	19	0
Kvinde	56	38	0	6	16	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	70	21	0	10	10	0
40-59 år	44	56	0	0	16	0
60-79 år	63	37	0	0	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	51	46	0	3	29	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	48	49	0	3	29	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	0
F-SMERTE	-	-	-	-	1	0
F-SKLEROSE	50	50	0	0	18	0
F-AMB	55	36	0	9	11	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	57	9	2	205	24
Køn						
Mand	39	53	6	2	94	10
Kvinde	26	61	11	2	111	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	67	0	0	6	0
20-39 år	26	51	23	0	40	2
40-59 år	33	54	7	6	65	4
60-79 år	37	60	3	0	84	15
80 år eller derover	10	79	11	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	30	58	10	2	170	22
Pårørende	38	57	5	0	21	1
Modersmål						
Dansk	30	59	9	2	196	22
Ikke dansk	62	19	19	0	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	62	7	2	60	9
F-SMERTE	21	57	14	7	14	2
F-SKLEROSE	39	50	8	3	36	1
F-AMB	32	58	9	1	95	12

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	88	11	230
Køn				
Mand	1	88	11	104
Kvinde	2	87	11	126
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	84	16	7
20-39 år	2	88	10	42
40-59 år	3	87	10	68
60-79 år	0	89	11	100
80 år eller derover	0	76	24	13
Skema udfyldt af				
Patienten	1	87	12	193
Pårørende	0	91	9	23
Modersmål				
Dansk	1	88	11	220
Ikke dansk	0	83	17	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	71
F-SMERTE	7	73	20	15
F-SKLEROSE	3	89	8	38
F-AMB	1	88	11	106

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	89	10	132	97
Køn					
Mand	3	88	9	60	43
Kvinde	0	89	11	72	54
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	5	2
20-39 år	8	84	8	24	18
40-59 år	0	88	12	35	33
60-79 år	0	92	8	60	39
80 år eller derover	0	75	25	8	5
Skema udfyldt af					
Patienten	1	89	10	101	90
Pårørende	0	84	16	20	3
Modersmål					
Dansk	1	91	9	125	92
Ikke dansk	-	-	-	4	3
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	44	25
F-SMERTE	0	89	11	9	7
F-SKLEROSE	0	89	11	19	19
F-AMB	3	88	8	60	46

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	68	25	6	1	215	12
Køn						
Mand	67	26	6	0	97	6
Kvinde	68	23	6	2	118	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	43	0	0	7	0
20-39 år	58	29	13	0	40	2
40-59 år	74	17	8	1	66	0
60-79 år	69	26	2	2	90	9
80 år eller derover	66	25	9	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	68	23	7	2	178	11
Pårørende	60	36	5	0	22	1
Modersmål						
Dansk	68	26	6	1	203	12
Ikke dansk	58	13	13	15	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	27	3	2	64	4
F-SMERTE	53	33	7	7	15	1
F-SKLEROSE	81	11	8	0	37	1
F-AMB	64	28	7	1	99	6

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	82	15	2	1	213	15
Køn						
Mand	77	18	4	0	96	6
Kvinde	85	13	1	2	117	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	69	31	0	0	7	0
20-39 år	80	17	0	2	40	2
40-59 år	79	16	4	1	67	1
60-79 år	87	11	2	0	87	10
80 år eller derover	74	26	0	0	12	2
Skema udfyldt af						
Patienten	82	14	3	1	177	14
Pårørende	76	24	0	0	21	1
Modersmål						
Dansk	81	16	2	1	202	15
Ikke dansk	84	0	16	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	12	5	2	66	3
F-SMERTE	67	33	0	0	15	1
F-SKLEROSE	84	13	3	0	38	0
F-AMB	82	16	1	1	94	11

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	46	38	11	5	228	4
Køn						
Mand	46	36	10	8	105	0
Kvinde	46	39	11	3	123	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	69	16	16	0	7	0
20-39 år	54	32	11	3	42	0
40-59 år	48	34	11	8	67	2
60-79 år	44	43	8	5	99	2
80 år eller derover	8	52	32	8	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	37	10	6	191	3
Pårørende	40	42	18	0	23	0
Modersmål						
Dansk	45	39	11	5	218	3
Ikke dansk	51	16	16	17	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	49	14	3	70	1
F-SMERTE	40	20	33	7	15	1
F-SKLEROSE	55	34	5	5	38	0
F-AMB	50	35	9	7	105	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	58	32	7	4	211	20
Køn						
Mand	59	33	4	4	92	12
Kvinde	57	30	10	3	119	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	41	59	0	0	7	0
20-39 år	41	46	11	2	40	2
40-59 år	61	24	10	4	64	5
60-79 år	68	24	4	4	88	12
80 år eller derover	33	58	9	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	59	29	7	4	177	16
Pårørende	43	57	0	0	21	2
Modersmål						
Dansk	57	32	7	4	200	20
Ikke dansk	67	0	33	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	30	6	5	64	6
F-SMERTE	43	43	7	7	14	2
F-SKLEROSE	61	28	11	0	36	2
F-AMB	57	33	6	4	97	10

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	64	28	6	1	169	58
Køn						
Mand	59	30	9	1	76	26
Kvinde	68	27	4	1	93	32
Aldersgruppe						
Under 20 år	100	0	0	0	6	1
20-39 år	58	33	6	3	33	9
40-59 år	63	28	9	0	55	12
60-79 år	70	24	4	2	67	31
80 år eller derover	25	61	14	0	8	5
Skema udfyldt af						
Patienten	64	28	6	1	142	47
Pårørende	61	34	5	0	17	6
Modersmål						
Dansk	63	30	6	1	160	56
Ikke dansk	81	0	19	0	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	29	5	0	56	14
F-SMERTE	44	44	11	0	9	7
F-SKLEROSE	74	20	6	0	35	2
F-AMB	59	30	7	3	69	35

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	95	5	230
Køn			
Mand	94	6	104
Kvinde	96	4	126
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	7
20-39 år	88	12	42
40-59 år	95	5	67
60-79 år	97	3	100
80 år eller derover	100	0	14
Skema udfyldt af			
Patienten	96	4	192
Pårørende	96	4	23
Modersmål			
Dansk	95	5	219
Ikke dansk	100	0	6
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	99	1	69
F-SMERTE	100	0	16
F-SKLEROSE	97	3	38
F-AMB	92	8	107

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	0	64	0	36	8	3
Køn						
Mand	0	62	0	38	5	1
Kvinde	-	-	-	-	3	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	-	-	-	-	2	1
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	62	0	38	5	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	0	59	0	41	7	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
F-SMERTE	-	-	-	-	0	0
F-SKLEROSE	-	-	-	-	1	0
F-AMB	0	67	0	33	6	3

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	64	26	7	3	216	9
Køn						
Mand	65	27	7	2	95	8
Kvinde	64	26	7	3	121	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	49	19	0	33	6	1
20-39 år	50	33	13	5	39	1
40-59 år	65	26	8	2	64	3
60-79 år	69	25	6	1	93	4
80 år eller derover	79	21	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	25	8	3	183	5
Pårørende	61	34	0	5	21	2
Modersmål						
Dansk	66	24	7	3	206	8
Ikke dansk	15	85	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	25	6	3	67	2
F-SMERTE	67	27	7	0	15	0
F-SKLEROSE	54	37	9	0	35	1
F-AMB	67	22	7	4	99	6

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	26	66	4	3	119	65
Køn						
Mand	31	62	4	4	52	28
Kvinde	23	70	4	3	67	37
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	4	91	0	5	20	13
40-59 år	28	58	7	7	40	17
60-79 år	33	64	4	0	50	29
80 år eller derover	20	80	0	0	5	4
Skema udfyldt af						
Patienten	24	68	5	3	99	55
Pårørende	41	59	0	0	10	6
Modersmål						
Dansk	26	68	3	3	112	60
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	54	5	3	37	18
F-SMERTE	20	60	20	0	10	3
F-SKLEROSE	19	77	4	0	26	9
F-AMB	24	70	0	7	46	35

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	56	34	7	4	221
Køn					
Mand	54	36	6	4	99
Kvinde	57	32	8	3	122
Aldersgruppe					
Under 20 år	84	16	0	0	7
20-39 år	45	43	12	0	42
40-59 år	56	32	9	3	68
60-79 år	61	29	3	7	92
80 år eller derover	34	58	8	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	57	31	8	4	183
Pårørende	40	55	4	0	23
Modersmål					
Dansk	54	36	7	3	210
Ikke dansk	67	0	16	17	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	34	6	0	68
F-SMERTE	47	33	13	7	15
F-SKLEROSE	50	45	5	0	38
F-AMB	56	29	8	7	100

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	44	50	6	0	224
Køn					
Mand	45	48	7	0	101
Kvinde	44	51	6	0	123
Aldersgruppe					
Under 20 år	55	45	0	0	7
20-39 år	40	55	5	0	42
40-59 år	52	40	8	0	67
60-79 år	41	54	5	0	95
80 år eller derover	37	55	8	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	43	49	7	0	187
Pårørende	33	67	0	0	22
Modersmål					
Dansk	43	51	6	0	212
Ikke dansk	44	28	28	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	46	9	0	69
F-SMERTE	33	60	7	0	15
F-SKLEROSE	42	55	3	0	38
F-AMB	46	48	6	0	102

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	74	26	173	54
Køn				
Mand	72	28	78	25
Kvinde	76	24	95	29
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	6	1
20-39 år	65	35	30	12
40-59 år	80	20	56	11
60-79 år	74	26	72	27
80 år eller derover	55	45	9	3
Skema udfyldt af				
Patienten	73	27	141	48
Pårørende	76	24	20	3
Modersmål				
Dansk	74	26	164	51
Ikke dansk	79	21	5	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	30	57	10
F-SMERTE	58	42	12	4
F-SKLEROSE	94	6	33	5
F-AMB	69	31	71	35

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	17	72	6	5	125	30
Køn						
Mand	18	68	10	4	57	11
Kvinde	16	75	3	6	68	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	48	52	0	0	6	0
20-39 år	24	66	10	0	18	10
40-59 år	9	75	6	10	46	5
60-79 år	17	73	6	4	49	14
80 år eller derover	16	84	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	17	72	6	5	100	27
Pårørende	7	79	6	8	15	2
Modersmål						
Dansk	17	74	5	4	116	30
Ikke dansk	0	37	19	44	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	73	9	7	44	9
F-SMERTE	0	71	0	29	7	3
F-SKLEROSE	25	71	0	4	28	3
F-AMB	17	72	9	2	46	15

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	56	7	2	227
Køn					
Mand	41	51	7	1	103
Kvinde	30	60	8	2	124
Aldersgruppe					
Under 20 år	41	59	0	0	7
20-39 år	35	55	9	0	42
40-59 år	38	52	7	3	66
60-79 år	32	58	8	2	98
80 år eller derover	34	66	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	36	53	9	1	189
Pårørende	27	73	0	0	23
Modersmål					
Dansk	35	57	7	2	215
Ikke dansk	44	28	28	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	57	4	3	69
F-SMERTE	31	44	19	6	16
F-SKLEROSE	39	55	5	0	38
F-AMB	33	58	9	1	104

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	27	59	11	3	35	16	172
Køn							
Mand	21	63	11	6	18	6	76
Kvinde	33	55	12	0	17	10	96
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	6
20-39 år	20	80	0	0	5	2	35
40-59 år	34	42	24	0	8	2	58
60-79 år	29	57	7	7	16	10	67
80 år eller derover	19	62	19	0	5	2	6
Skema udfyldt af							
Patienten	22	62	16	0	25	12	150
Pårørende	30	54	0	16	6	2	14
Modersmål							
Dansk	25	62	10	3	30	15	166
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	3
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	0	14	6	46
F-SMERTE	-	-	-	-	3	1	12
F-SKLEROSE	0	100	0	0	5	1	32
F-AMB	8	69	15	8	13	8	82

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	23	52	16	9	92	134
Køn						
Mand	26	53	14	7	50	53
Kvinde	20	51	18	11	42	81
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	5
20-39 år	13	31	40	17	16	26
40-59 år	29	41	15	15	27	41
60-79 år	18	69	10	3	42	53
80 år eller derover	57	43	0	0	5	9
Skema udfyldt af						
Patienten	20	54	17	9	76	114
Pårørende	13	65	11	11	9	13
Modersmål						
Dansk	20	55	16	9	87	127
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	59	3	3	29	38
F-SMERTE	25	50	0	25	8	8
F-SKLEROSE	14	50	21	14	14	24
F-AMB	20	49	24	7	41	64

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	45	55	127	98
Køn				
Mand	52	48	61	42
Kvinde	39	61	66	56
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	7
20-39 år	14	86	21	21
40-59 år	47	53	40	28
60-79 år	54	46	59	38
80 år eller derover	57	43	7	4
Skema udfyldt af				
Patienten	44	56	105	82
Pårørende	42	58	12	11
Modersmål				
Dansk	44	56	120	94
Ikke dansk	-	-	4	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	42	26
F-SMERTE	50	50	8	8
F-SKLEROSE	41	59	22	16
F-AMB	38	62	55	48

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	62	38	151	74
Køn				
Mand	71	29	72	30
Kvinde	54	46	79	44
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	7
20-39 år	52	48	25	17
40-59 år	58	42	44	23
60-79 år	68	32	72	25
80 år eller derover	61	39	10	2
Skema udfyldt af				
Patienten	60	40	125	62
Pårørende	79	21	14	9
Modersmål				
Dansk	61	39	143	71
Ikke dansk	-	-	4	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	34	47	22
F-SMERTE	62	38	13	3
F-SKLEROSE	58	42	24	14
F-AMB	61	39	67	35

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	62	38	118	107
Køn				
Mand	68	32	61	41
Kvinde	56	44	57	66
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	5
20-39 år	62	38	21	21
40-59 år	55	45	37	30
60-79 år	65	35	52	45
80 år eller derover	65	35	6	6
Skema udfyldt af				
Patienten	62	38	101	86
Pårørende	32	68	6	17
Modersmål				
Dansk	62	38	112	102
Ikke dansk	-	-	3	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	42	27
F-SMERTE	56	44	9	7
F-SKLEROSE	53	47	19	19
F-AMB	52	48	48	54

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	62	38	98	127
Køn				
Mand	74	26	52	49
Kvinde	47	53	46	78
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	7
20-39 år	32	68	16	26
40-59 år	63	37	35	32
60-79 år	69	31	43	53
80 år eller derover	-	-	4	9
Skema udfyldt af				
Patienten	59	41	84	103
Pårørende	-	-	4	19
Modersmål				
Dansk	61	39	91	123
Ikke dansk	-	-	4	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	16	38	32
F-SMERTE	57	43	7	9
F-SKLEROSE	65	35	17	21
F-AMB	39	61	36	65

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	69	24	6	1	196	31
Køn						
Mand	70	26	4	0	86	17
Kvinde	68	23	7	2	110	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	100	0	0	0	7	0
20-39 år	64	28	8	0	38	4
40-59 år	70	25	5	0	61	7
60-79 år	70	23	6	1	80	17
80 år eller derover	49	30	11	10	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	69	23	7	1	166	23
Pårørende	68	32	0	0	18	5
Modersmål						
Dansk	69	24	5	1	186	30
Ikke dansk	67	0	33	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	16	7	2	58	11
F-SMERTE	43	50	0	7	14	2
F-SKLEROSE	78	19	3	0	36	2
F-AMB	64	28	8	0	88	16

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

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			12
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			10
Pleje			2
Relationer til personale			16
Ventetid			5

NEUROLOGISK AFD. F**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
7	Virkelig rar modtagelse.	Virkelig god
9	Jeg blev henvist til hospitalet fra et andet hospital, og de var søde nok at finde tid til at modtage mig den samme dag. Det var virkelig godt.	Virkelig god
10	Frisk og venlig personale.	Virkelig god
15	Manglende p-pladser.	God
25	Der var ingen mennesker, men satte mig bare og ventede, til lægen kom ud og hentede mig.	God
26	Alle var meget hjælpsomme og søde.	Virkelig god
27	Venlig og imødekommende.	God
28	Nej, var meget tilfreds.	Virkelig god
ID	Kommentarer - F-SKLEROSE	Modtagelsen
1	Jeg følte mig velkommen.	Virkelig god
4	1. Det ville være ønskeligt, at der var mulighed for at købe lidt mad i venterummet. 2. En bedre skiltning til ambulatoriet.	Virkelig god
8	Ved godt jeg er der HVER måned, men tag mig nu ikke bare for givet. Og ikke hele tiden have travlt.	God
11	Mødes altid med smil.	God
12	Altid søde og venlige samt hjælpsomme personaler.	Virkelig god
13	Jeg var desværre forsinket grundet trafikken. Der var ingen sure miner, og de tog rigtig godt imod mig.	Virkelig god
14	Altid venligt personale.	God
16	Altid venlige og hjælpsomme.	Virkelig god
18	Meget personligt og venligt personale, følte ikke bare, at jeg var et nummer...	God
ID	Kommentarer - F-AMB	Modtagelsen
1	Smilende, sød og imødekommende sygeplejerske, der modtog.	Virkelig god
7	Skiltning til synliggørelse af receptionen, men meget venlig personlig modtagelse.	God
8	[]. Jeg mangler fortsat at få scanningssvar.	God
9	Ventefaciliteterne er desværre på den travle gang!	Virkelig god
10	I har altid en god tone, så man føler sig godt tilpas (men i mit daglige sprog, så "vrøvler" jeg meget og går i stå).	God
11	Der var ikke rigtig noget til at tage imod os i starten.	Dårlig
18	Altid hjælpsomme og flinke medarbejdere.	Virkelig god

✎	21	Første gang var der tre timers ventetid, de andre gange kom jeg hurtigt til.	God
✎	22	Alt forløb hurtigt og effektivt.	Virkelig god
✎	24	Modtagerskranken var tom. En (formodentlig) sygeplejerske kom og gik igen uden kommentarer/hilsen. Efter et stykke tid kom der igen én, som derefter "tog imod" upåklageligt.	Dårlig
✎	25	Venlig, humoristisk ved skranken!	God
✎	32	Jeg synes, jeg har grund til at være særdeles tilfreds med min modtagelse i ambulatoriet. Det er altid en velkomst med et smil og en venlig tone.	Virkelig god
✎	36	Modtagelsen var mere personlig, end hvad jeg havde oplevet på andre afdelinger i Aarhus.	Virkelig god
✎	40	Det er forholdsvist svært at finde selve afdelingen.	God

NEUROLOGISK AFD. F












Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
13	Jeg var indlagt til [at få taget prøve]. Efter [flere] forsøg [] blev behandlingen afbrudt som resultatløs. Efterfølgende blev jeg indkaldt til scanning [] [i efteråret]. Jeg har [herefter] modtaget indkaldelse til en kontrolsamtale [i vinter].	Virkelig dårligt
	ID Kommentarer - F-SMERTE	Fejlhåndtering
3	Jeg er stadig ikke smertefri.	Uoplyst
	ID Kommentarer - F-SKLEROSE	Fejlhåndtering
6	Informeret om den forkerte medicin.	Godt
	ID Kommentarer - F-AMB	Fejlhåndtering
4	At jeg blev frarådet at køre bil, hvilket jeg forstod som en advarsel og ikke et forbud. Men da jeg kom til kontrol selv, blev jeg meldt til politiet, da de mente forbud. Lær at sige tingene som de! Fraråde = advarsel. Forbud = forbud.	Virkelig dårligt
15	Forkert patienttype. Ventede på en forkert undersøgelse for igen at skulle vente, førend jeg kom hen til den rigtige. Skulle selv informere om, hvilken læge jeg skulle ind til (var ved at blive sendt til den forkerte, da jeg ikke havde en skriftlig indkaldelse).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Da jeg skulle have [foretaget en prøve], var jeg meget nervøs og spurgte til ekstra bedøvelse, men fik at vide, at der ikke var tid, da prøven kun tog ti minutter. Der blev stukket forkert [flere] gange, før der kom en læge, som gjorde det i første forsøg. Det endte med at tage 45 minutter.	Godt
23	Sekretær gav forkerte oplysninger.	Godt
27	At nogle af tingene, som jeg fortæller, bliver forkert tolket, og fortalt videre i systemet. Der tænker jeg på udtalelser til egen læge, kommunen og andre, der skal have indblik i min sygdom. Deri mener jeg, at det er vigtigt at journaludtalelser er så korrekte som muligt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
30	Jeg fik at vide, at et tidspunkt var lavet om. Men jeg fik to breve med samme tidspunkt.	Godt
37	Personalet ordinerede medicin til mig, som de udmærket vidste ikke hjalp på mig. DET ER UNDER AL KRITIK, og da jeg brokkede mig, fik jeg INGEN feedback.	Virkelig dårligt
38	Ingen.	Uoplyst
40	Jeg fik at vide, at der gik op til fem hverdage, før jeg fik svar på min undersøgelse, men der gik over tre uger, før jeg modtog svar.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

NEUROLOGISK AFD. F

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	Der var tale om meget undersøgelse og meget lidt behandling. Vi havde forventet det omvendte. Da man havde fundet nogle tabletter, NN kunne tåle, var det det. Vi var overraskede over, at vi blev "udskrevet" uden opfølgning og uden efterfølgende behandling. NN er jo ikke rask!	Godt
17	Sidste gang jeg skulle have taget blodprøver, kunne de ikke stikke/ramme, så det tog fire nåle og over en halv time. Ikke nåleskræk, men synd for de andre. Køen blev bare længere og længere.	Godt
18	Alle afdelinger arbejder særskilt.	Godt
21	Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
23	NN oplevede ikke, at der blev fortalt, at han skulle være i scanneren i 20 minutter. Jeg (hustru) hørte, det blev fortalt, men måske skal denne oplysning gentages, da det kan virke grænseoverskridende at ligge så længe i scanneren.	Godt
26	Alt var meget godt :-)	Virkelig godt
27	Det var mere anden afdeling, der ikke helt havde styr på, at der var to forløb, som ikke var afhængige af hinanden.	Godt
ID	Kommentarer - F-SMERTE	Samlet indtryk
2	Mine svar er baseret på undersøgelser på Smerteklinikken og ikke på de samtaler, jeg går til hos []psykologen på Smerteklinikken. Jeg fornemmer dog ikke nogen sparring de to afdelinger imellem?	Dårligt
4	Ville gerne have haft en kontaktperson/sygeplejerske med til samtalerne hos lægen (ikke, at han ikke var dygtig til at forklare sig, men det kunne have været rart med en person, der efterfølgende spurgte, om jeg havde forstået det hele). Ville også gerne have haft mere plads i venteværelset. Det var ikke rart at sidde og være ked af det/græde med så mange mennesker så tæt på.	Godt
ID	Kommentarer - F-SKLEROSE	Samlet indtryk
1	Jeg kommer pt. på Scleroseklinikken hver [flere gange om året] for at få fyldt min Baclofen pumpe. Jeg kommer til aftalt tid og kommer straks til.	Virkelig godt
3	Hver anden gang er det ikke en læge, men en sygeplejerske. Lidt mangelfuld med information. Forrige gang havde jeg en læge, som [var svær at forstå], og jeg følte ikke, at jeg havde en god samtale.	Godt
14	Føler, at der altid er god tid til en snak, og man går derfra med en god fornemmelse.	Godt
15	Ventetiden på 50 minutter var urimeligt lang, særligt fordi jeg ikke kunne få svar på, hvor længe der ville gå, før jeg kunne komme til. Ventetiden kunne jeg have brugt til fx at hente frokost i cafeteriaet. Hele æren af de høje karakterer tilfalder læge NN. Han er fantastisk.	Godt
ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
1	Jeg ville gerne have endt med at vide, hvad jeg fejler, hvis jeg da fejler noget. Det lykkedes desværre ikke. Til gengæld ved jeg så nu, at jeg ikke har [bestemt lidelse], og det er i al fald dejligt at vide.	Godt
3	Der var tale om en indlæggelse, hvor jeg havde eget hjælperteam medindlagt.	Uoplyst
12	De tager stort hensyn mine behov og ønsker, når det kommer til planlægning af behandling, det sætter jeg stor pris på.	Virkelig godt

 18	Jeg er glad for at have været med i NNS undersøgelser. Han har udvist stor hjælpsomhed.	Virkelig godt
 21	Nej.	Godt
 22	Jeg var indlagt under et døgn og fik hurtigt konstateret, [hvad der var galt], hvorfor behandlingen fortsatte på anden afdeling. Jeg deltager efterfølgende i et forskningsprojekt.	Virkelig godt
 23	Var indlagt på anden afdeling. Skulle til behandling på ambulatorium dagen efter udskrivelse. Havde haft ringet, sekretæren havde sagt, at jeg kunne få den afdeling, hvor jeg var indlagt til at ringe, så kunne jeg blive puttet ind (bor i anden by). Det viste sig, at jeg slet IKKE måtte få behandling før en måned efter operationen.	Godt
 27	Jeg synes, man har for lidt tid til at forklare sig, f.eks. til kontrol/opfølgning, fordi ens sygdomsforløb ændrer sig så meget med tiden [].	Godt
 28	Jeg følte virkelig, at jeg blev taget alvorligt og blev behandlet derefter. Tak for det.	Virkelig godt
 31	Finder behandling kompetent. Er meget tryk ved forløbet.	Virkelig godt
 32	Jeg kan kun takke afdelingen for en hurtig og resolut behandling.	Virkelig godt
 38	Nej.	Godt
 39	Nej.	Godt
 41	Er kun blodprøver [i mange år].	Uoplyst

NEUROLOGISK AFD. F

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
8	Jeg har selv skullet nærmest hive en diagnose ud af læger osv. Samtidig fungerer information mellem egen læge og Hovedpineklinikken meget dårligt. Man føler sig sat i klemme som patient.	Dårligt
14	Nej.	Godt
20	Læge NN, jeg var ved den første gang (og eneste), gav ikke information om, hvor lang tid det forsøg, jeg var en del af, skulle vare. I det hele taget sagde han næsten ingenting. Jeg har mest talt med en venlig og dygtig sygeplejerske.	Godt
24	Der var ikke så meget information i forbindelse med mit besøg, men tilstrækkeligt, og sendt hurtigt videre til det, jeg skal.	Godt
26	Alt var godt :-)	Virkelig godt
ID	Kommentarer - F-SMERTE	Samlet indtryk
2	Det er svært at vurdere, idet jeg blev undersøgt et par gange og fik så meldingen, at de ikke kunne hjælpe mig. Herefter overladt til mig selv. Jeg er taknemmelig for, at jeg så er tilknyttet en psykolog. Uden hende havde det været meget svært.	Dårligt
4	Fik ikke udleveret noget skriftligt materiale, og følte mig noget 'Palle alene i verden' angående min diagnose. Ved ikke, hvorfor jeg har denne sygdom og kender ikke prognosen. Mener dog, at lægen gjorde sig umage med at forklare, men ville gerne have haft en hjælpende fagperson tilstede til at sikre sig, at jeg havde forstået alt.	Godt
ID	Kommentarer - F-SKLEROSE	Samlet indtryk
10	Manglede konkret information om en blodprøve. MxA, hvad undersøger man med den prøve?	Virkelig godt
16	Mangler info omkring, hvad jeg selv kan gøre for at hjælpe/bedre min hverdag/min sygdom.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
5	Gerne uddybende information om sygdommens/behandlings udvikling/virkning over længere tid.	Virkelig godt
8	Jeg har aldrig fået svar på min CT-scanning, hvilket jeg fik at vide, at jeg ville få.	Godt
10	Mange uklare spørgsmål. Hvad der nu skal ske, til tider "vrøvler" i fagsprog.	Godt
12	Jeg føler ikke, at jeg er blevet ordentligt informeret om min sygdom fra starten. Det blev formodet, at den information havde jeg nok allerede modtaget.	Virkelig godt
13	Har ikke rigtigt fået noget på skrift eller film. Ved ikke, om der findes noget.	Godt
15	Mangler meget information. Jeg har udfordringer med at huske, og har fået få informationer om, hvad der skal ske.. Har bare udfordringer med at huske, hvad det var.	Godt
16	Besøgene er meget korte, og jeg oplever ikke altid, at jeg får svar på mine spørgsmål.	Uoplyst
20	Jeg kunne godt tænke mig noget materiale om sygdommen.	Uoplyst
22	Information om min sygdom får jeg på Hæmatologisk Afdeling R, Aarhus Sygehus.	Virkelig godt
27	Jeg synes, man er lidt tilbageholdende med oplysninger, som måske kunne gøre min hverdag mindre problematisk at leve med min sygdom.	Godt





- | | | |
|--|--|------|
|  38 | Nej. | Godt |
|  40 | Efter jeg fik svar på min undersøgelse, der ikke vidste tegn på [sygdom], er jeg fritstillet i systemet og skal starte forfra... | Godt |

NEUROLOGISK AFD. F

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Patient og familie kan ikke vurdere, hvor meget der er informeret til egen læge, da vi ikke har fået respons fra egen læge.	Godt
7	Oplysning kan jeg få gennem min egen læge.	Godt
17	Går hjemme uden kontakt, men ved heller ikke, om der burde være kontakt. Inde i god periode, så det er vel helt okay at være på egne ben. Føler ikke, at jeg mangler en hånd at holde i. Får ikke selv opsøgt/ledt efter foredrag/kursus med mere, som kunne være til gavn for mig. Det ville selvfølgelig være rart at få nogle hints.	Godt
21	De har ringet og fulgt op telefonisk. Med kvalificerede spørgsmål.	Virkelig godt
26	Alt var ok :-)	Virkelig godt
ID	Kommentarer - F-SMERTE	Samlet indtryk
1	Jeg blev ikke taget alvorlig, [] jeg, har stærke nervesmerter i begge ben. Blev rådet til at stoppe med at tage [en bestemt medicin] og nøjes med Panodil eller lignende, og måske få noget fysioterapi. Det er virkelig ikke godt nok.	Dårligt
2	Det har været en følelse af at blive efterladt i systemet, og jeg savnede en meget dybere forklaring og sparring omkring mine smerter. Helt klart en fornemmelse af, at der ikke var sat megen tid af til undersøgelse og samtale. Jeg fik meldingen, at der ikke kan gøres mere for mig, og jeg må leve med de smerter, jeg har, så måske kunne de ikke gøre mere? Igen må jeg rose Smerteklinikken for deres kompetente [personale] og min mulighed for at søge hjælp og sparring der.	Dårligt
ID	Kommentarer - F-SKLEROSE	Samlet indtryk
2	Lægen modtog længerevarende telefonopkald midt i samtalen.	Godt
4	Ønskeligt at egen læge hurtigere blev orienteret om undersøgelser.	Godt
7	Det eneste skuffende er, at jeg fik at vide, at der ville være svar fra Sundhedsstyrelsen i løbet af fem-seks uger, men der gik over otte uger. Dette er dog næppe ambulatoriets skyld.	Virkelig godt
14	Man bliver taget alvorligt, når man ringer angående et problem.	Godt
ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
6	Vil gerne have, at min læge informeres. Der opstår mange fejlvurderinger læge og læge imellem, især mht. medicin.	Godt
18	Efter henvendelse til sygeplejerske angående evt. ny medicin blev jeg straks efter ringet op af NN, som lovede at kontakte Sundhedsstyrelsen, og så vil mit problem forhåbentlig blive løst. Tusind tak.	Virkelig godt
22	Jeg ved, at min læge er orienteret, men den opfølgende kontrol sker i forskningsprojektets regi.	Virkelig godt
25	Nej.	Godt
28	Jeg satte meget pris på lægens interesse og blev meget glad, da hun under forløbet ringede mig op. Det giver mig en god sikkerhed.	Virkelig godt
31	Det er til tider svært at stå alene med den medicinering, der gives. Har godt nok en hot line jeg kan kontakte, hvis der opstår problemer eller spørgsmål til min diagnose. Personalet er meget søde og hjælpsomme, ligesom læge NN straks kontakter mig i løbet af dagen, hvis det er nød-	Virkelig godt

vendigt.

- | | | |
|--|---|---------------|
|  32 | En lille historie fra det virkelige liv. Da jeg blev hjemsendt fra hospitalet, opstod der problemer allerede dagen efter. Min [] arm var fuldstændig spændt og fastlåst, men da det var weekend, kunne jeg først få kontakt mandag morgen. Allerede tirsdag formiddag fik jeg en tid på ambulatoriet, og problemet blev løst. | Virkelig godt |
|  35 | Lægen lovede at skrive til min mands læge om vurderingen af hans sygdom. Det var ikke sket, da vi var ved lægen nogle uger senere. Vi vil gerne, at han er orienteret, men det er måske i orden nu? Vi følger op på det! | Godt |
|  38 | Nej. | Godt |
|  40 | Mit besøg i ambulatoriet var fint med en sød og omsorgsfuld kvindelig læge. | Godt |

NEUROLOGISK AFD. F


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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Jeg fik bare en fantastisk behandling. Såvel lægen som sygeplejersken gjorde mig tryk og havde tid til mig. Det er uvurderligt. [Kvalitet i behandling]	Godt
3	Jeg fik en sandwich [sidst på eftermiddagen], da jeg var ankommet [fire og en halv time tidligere], og gik derefter [om aftenen]. Alle var meget flinke, og jeg skulle til undersøgelse næste dag. Service er meget god. [Pleje]	Virkelig godt
4	Det var en lidt kold og hård måde at håndtere mig på. Vær mere smilende og venlige. [Relationer til personale]	Uoplyst
6	Vedrørende transporten; der var flere timers ventetid på Falck. Der blev rykket ca. tre gange. [Ventetid]	Godt
7	Jeg kunne godt tænke mig, at få en afskrift af min journal.	Godt
11	Dejlig menneskelig, humoristisk og omsorgsfuld. Det bryder det ubehagelige i sprøjterne i nakken. TAK. [Relationer til personale]	Godt
12	Længere telefontid: Svært at komme igennem. [Kommunikation og information]	Uoplyst
13	Jeg har fortrudt, at jeg fik min læge til at give en henvisning til Demensklubben. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
15	Bedre information om p-plads muligheder. [Fysiske rammer]	Godt
16	Det samlede "pakkeforløb" for hurtig udredning [] fungerede fremragende. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Super sød sygeplejerske NN. Tid til at forklare og vise, finde medicin, spørge til hvordan det gik og overskud. [Relationer til personale]	Godt
18	Fire måneders ventetid var FOR LANG. [Ventetid]	Godt
19	De gjorde deres arbejde perfekt.	Virkelig godt
21	Jeg kom med i et forsøg om efterbehandlingsplacering og indhold. Det er virkelig godt.	Virkelig godt
22	Venteværelse kunne let forbedres. [Fysiske rammer]	Godt
24	Rummet er lige lille nok. Læsestof, blade osv. er for gamle. [Fysiske rammer]	Godt
26	Alt var meget godt, og alle var søde, venlige og flinke :-) [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID Kommentarer - F-SMORTE		Samlet indtryk
4	Synes, at lægen gjorde det virkelig godt. Manglede en støtteperson under lægesamtalerne. Ville gerne efterfølgende være blevet spurgt, om jeg nu havde forstået alt, hvad lægen havde sagt. Jeg syntes, at venteværelset var alt for trangt. Ville gerne have haft lov til at græde i fred	Godt

uden, at der var andre mennesker, der kikkede på mig (og min mand). Positivt! At mit forløb var intenst og hurtigt. Glad for, at jeg hurtigt blev henvist til Smerteklinikken. Alt i alt godt tilfreds med forløbet. Kun små fodfejl.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

ID	Kommentarer - F-SKLEROSE	Samlet indtryk
2	Informere om ventetider. [Ventetid]	Godt
4	Kunne gøre bedre: At lægen præciserede konklusionen af undersøgelsen noget tydeligere med få og præcise sætninger. Når patienten har en lignende skade. [Kommunikation og information]	Godt
5	Det er et ambulatorium, hvor man føler sig ventet og velkommen hver gang. Jeg kommer [ofte]. Man oplever en kommunikation, der er ligeværdig. Miljøet på afdelingen mærkes godt. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
9	Når man ser rammerne, er de indrettet så godt som muligt. Jeg ville foretrække at kontrolbesøgene hos sygeplejersken kunne foregå hos den samme sygeplejerske hver gang. [Kontaktperson]	Godt
10	Smilende, glade sygeplejersker og sekretærer. Venteværelset er ofte larmende pga. tv'et. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Det kunne være rigtig godt med SUKKERFRI saftvand, da jeg udover [min sygdom] også har DIABETES. Evt. salg af frugt/sandwich? [Fysiske rammer]	Virkelig godt
13	Lokaler: Ambulatoriet kunne godt optimere indretningen af handicaptolietet. Et sådant vil ofte blive benyttet af ikke-gående personer. Derfor er placeringen af håndsæbe, håndklæder, toiletpapir, osv. vigtig. Generelt er placeringen af disse ting elendige på danske sygehuses handicaptolietter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Information om ventetidens længde er et stort ønske. Ikke præcist, men måske med 15 minutters intervaller. Eller hvad nummer, man er i køen. [Ventetid]	Godt
17	Yderst kompetente ansatte, som er faglig dygtige! Man bliver mødt med et smil på læben og et glimt i øjet, hvilket er meget positivt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
2	Personalet var super. Ingen klager. [Relationer til personale]	Godt
3	De burde være bedre til at lytte. [Relationer til personale]	Uoplyst
5	Ambulatoriets personale har under alle mine besøg været meget venlige og udvist stor omsorg, og jeg følte mig altid meget velkommen på afdelingen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Jeg oplevede en meget grundig læge, og hun fik god støtte af sygeplejersken. Jeg fik hurtigt svar på blodprøve i forhold til borrelia, og det gav stor trykthed. [Relationer til personale]	Godt
11	Det kunne være dejligt med et venteværelse i stedet for, at man skal sidde på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
12	Jeg synes, at det kunne være rart, hvis telefontiderne var længere. Bare hvis det var muligt at få fat på en sygeplejerske lidt senere på dagen. [Kommunikation og information]	Virkelig godt

✎ 13	Jeg ved, det skal flytte, så tingene er, som de er for nu. Og er super glad for den centrale beliggenhed i byen. Det er meget let med bus. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 14	Vi var meget glade for, at der var god tid til samtalen, og for at vores sønner fik svar på alt, der vedrørte [patientens] sygdom. De var begge meget tilfredse og følte, at informationen var fin. Tak til både NN og NN. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 17	Tidspunkt for indkaldelse ændret tre gange. Alle aftaler om hjælp måtte ændres.	Godt
✎ 18	Under samtale med sygeplejerske fik jeg oplyst nogle ting om [diagnose], som jeg ikke var klar over kunne behandles. Det har hjulpet mig meget siden. Jeg er meget taknemmelig! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 19	Jeg synes, at de gjorde det godt.	Virkelig godt
✎ 23	Har en god oplevelse af mine besøg bortset fra enkelt episode med sekretær. En sygeplejerske sørgede for, at jeg fik en ny tid, så snart jeg kunne/måtte. Men da jeg får botox-behandling på grund af [], burde sekretæren have sørget for, at jeg fik behandling før operation, da jeg blev opereret i nakken. Ryster/bruger de muskler, som blev involveret i forbindelse med operation. Jeg kontaktede ambulatoriet med det samme, da jeg fik indkaldelse til operation. Der burde have været oplyst om, at jeg ikke måtte få behandling dagen efter operationen. Behandlingen kunne evt. have været fremrykket til inden operationen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 26	Jeg var til undersøgelse i [efteråret] i forbindelse med et projekt om sygdommen hos mig og øvrige patienter. Jeg har tidligere været til undersøgelse [for] min sygdom. Ved disse undersøgelser var det ikke altid den samme læge. Ved disse besøg har jeg oplevet, at den røde tråd ikke altid kunne spores. Her mener jeg, at der ikke er en forbindelse fra det ene besøg til det andet. Ros. Et meget behageligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 27	Jeg synes, at det er godt, at man har en kontaktperson, som man kan ringe til, hvis der skulle opstå problemer eller evt. spørgsmål. [Kontaktperson]	Godt
✎ 29	Lægens måde at være på gjorde, at jeg selv og min kone var trygge ved det, vi fik at vide. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 30	Bedre møbler, man sidder ikke ret godt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 31	Der skulle etableres et bedre venterum. Nu sidder man på gangen og kan iagttage den heftige aktivitet der foregår. Kan måske på nogen virke lidt overvældende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 32	Jeg ville utroligt gerne have talt med læge NN, der opererede mig, men nu er det jo nok for sent. Det er utroligt godt, at det er den samme sygeplejerske/ læge, som man har med at gøre fra gang til gang. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 33	Skulle vente, fordi IT-systemet ikke rigtig ville makke ret og forhindrede, at personalet kunne trække nødvendige oplysninger om mig. Her mener jeg, der er plads til forbedringer. [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 34	Man bliver altid modtaget af et venligt personale, både læger og sygeplejersker m.fl. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 35	Venteværelset er jo kun en niche og ikke et venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 38	Vi har kun oplevet kompetent og saglig behandling af personalet, som er langt ud over det sædvanlige. Stor ros for det! Med hensyn til lokaler er disse ikke særligt velegnet til formålet. Dette må kunne gøres bedre. [Der er ikke mulighed for brug af lift, hvilket besværliggør forflytning af person, når vedkommende skal behandles].	Godt

-  40 Den kvindelige [] læge, der var ansvarlig for mig, var yderst kompetent og skabte stor tryghed og hyggelig snak! Godt
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

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 afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

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

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

