

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

ONKOLOGISK AFD. D

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
	Undersøgelles-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	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.....	101
	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:	435
Besvarelser fra afdelingens patienter:	322
Afdelingens svarprocent:	74%

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).

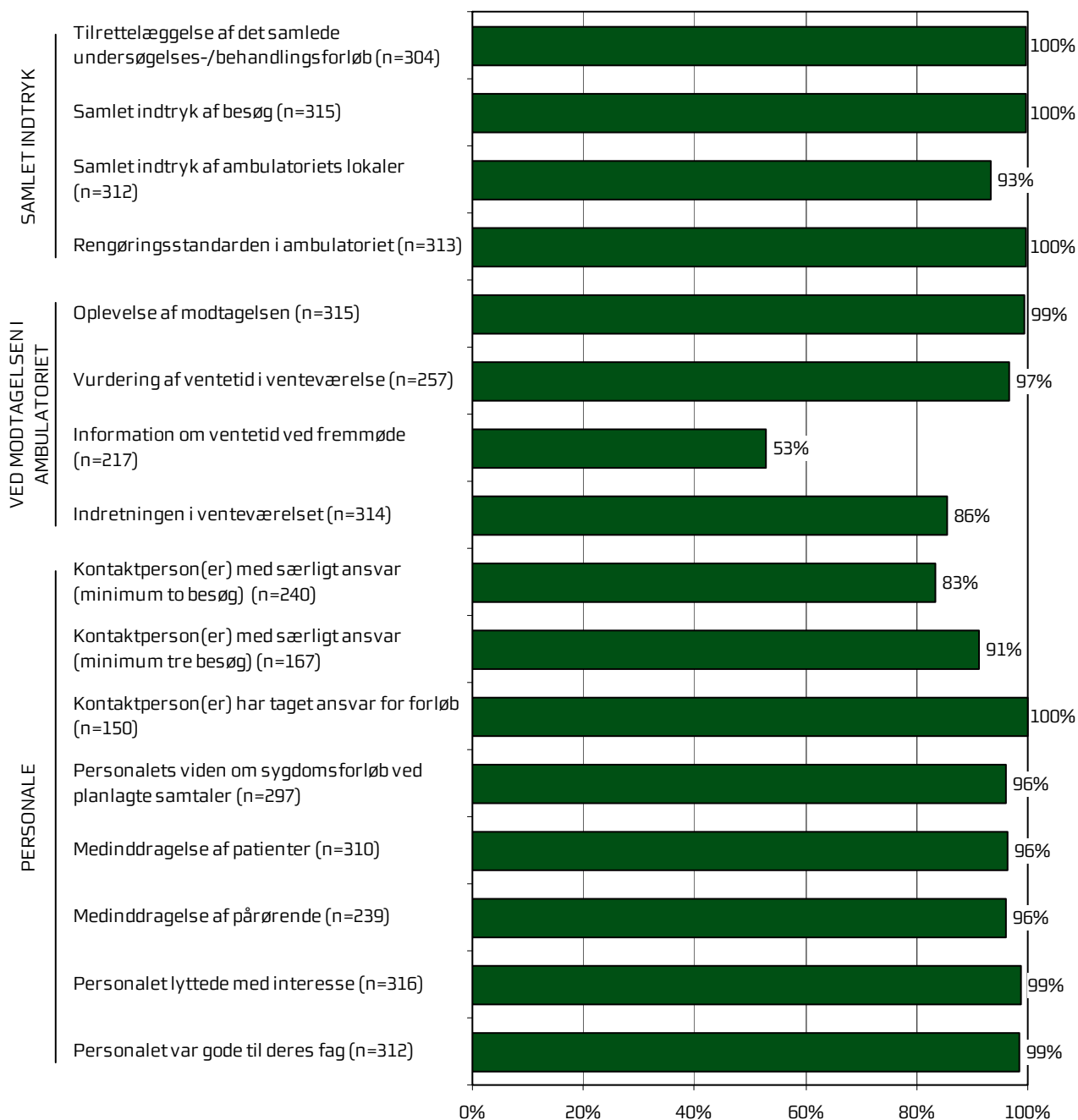
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

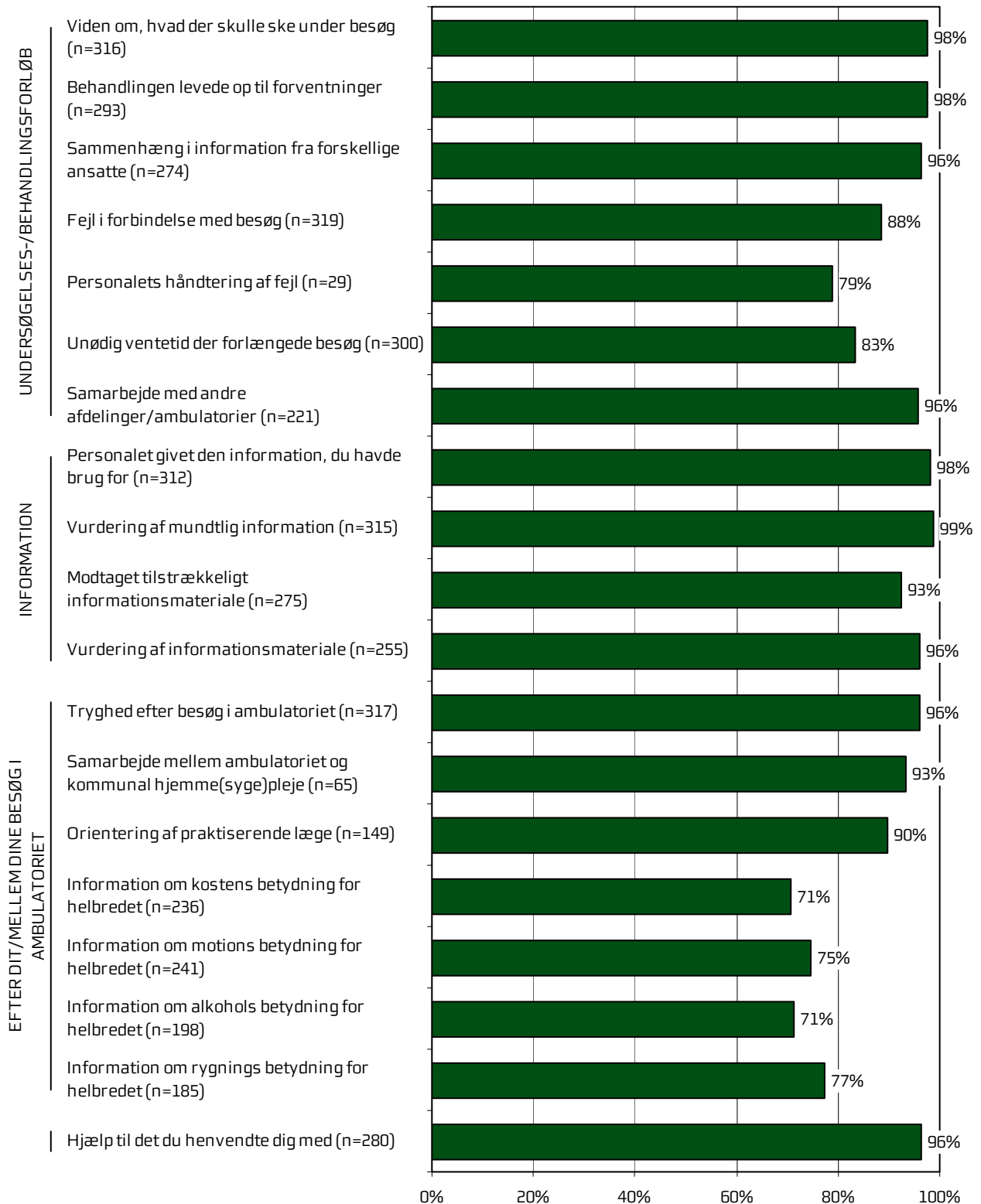
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Onkologisk Afdeling D

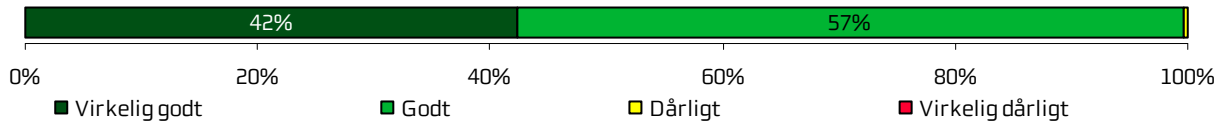
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

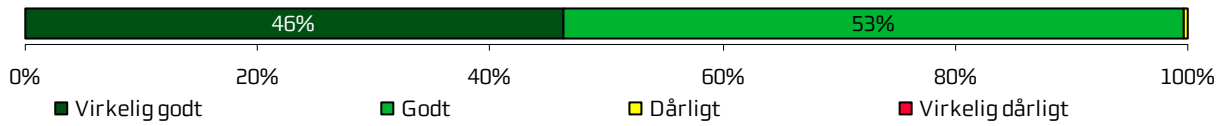
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

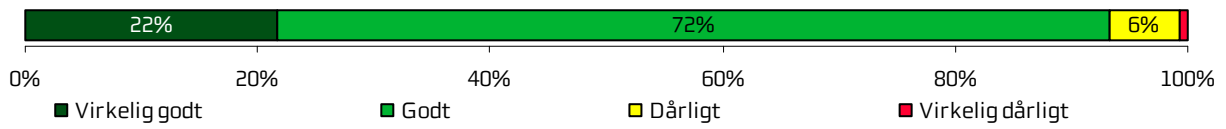
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=304)



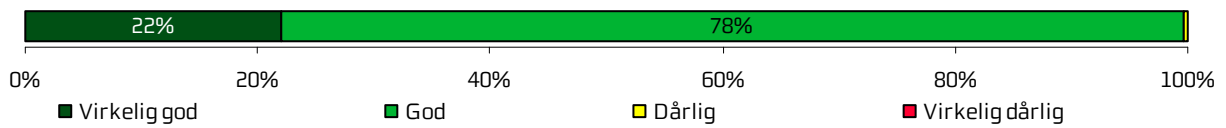
Samlet indtryk af besøg (n=315)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=312)



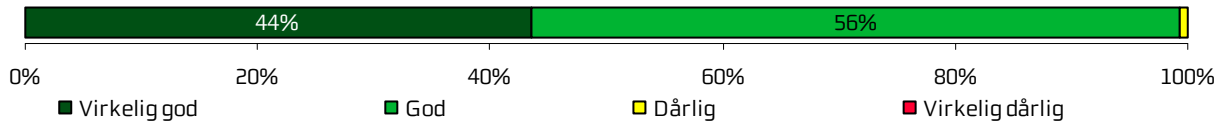
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=313)



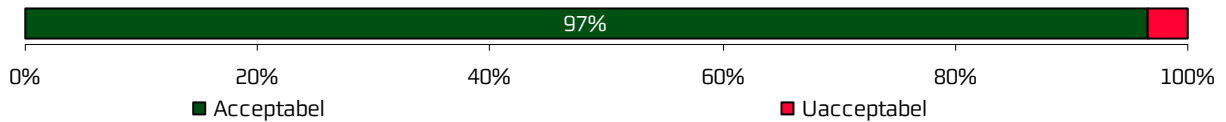
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	99 %	98 % *	98 % *	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	99 %	98 %	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	94 %	95 %	98 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 %	100 %	95 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

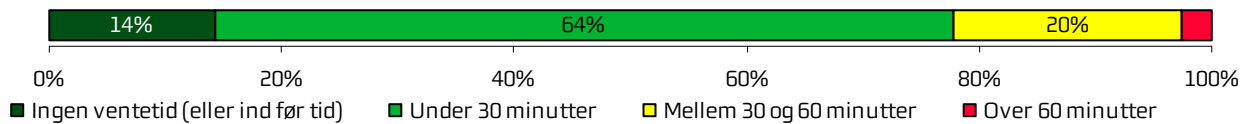
Oplevelse af modtagelsen (n=315)



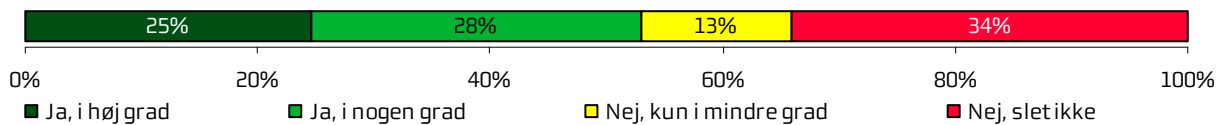
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=257)



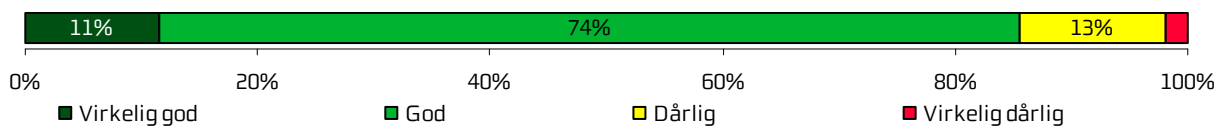
Længde af ventetid i venteværelse (n=242)



Information om ventetid ved fremmøde (n=217)



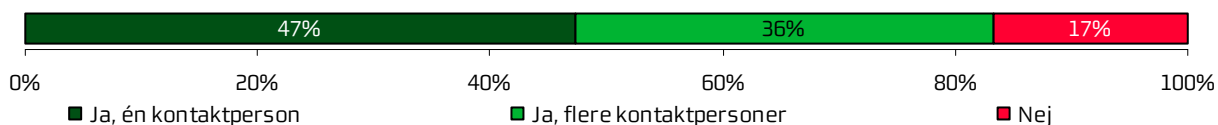
Indretningen i venteværelset (n=314)



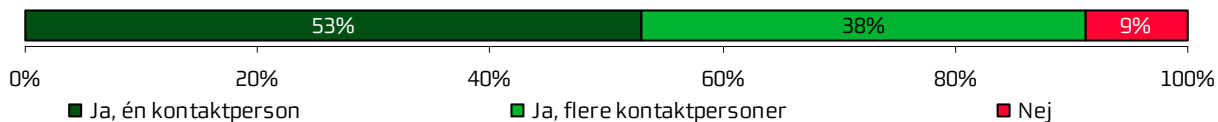
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	94 %	97 %	96 %	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	53 %	59 %	44 %	59 %	27 % *	37 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	91 %	89 %	91 % *	63 % *	80 % *

Personale

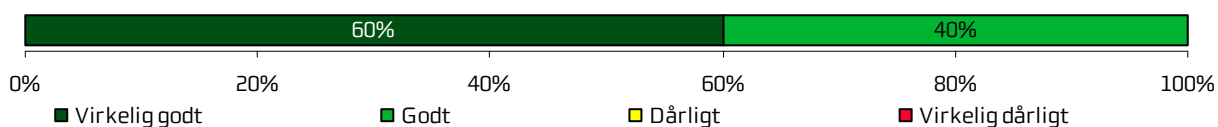
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=240)



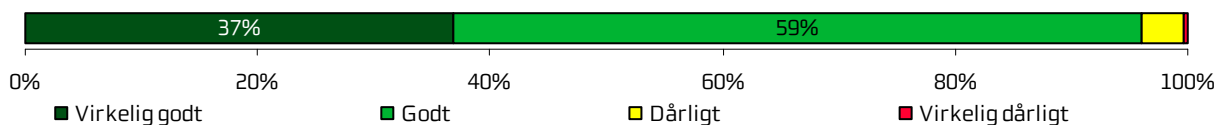
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=167)



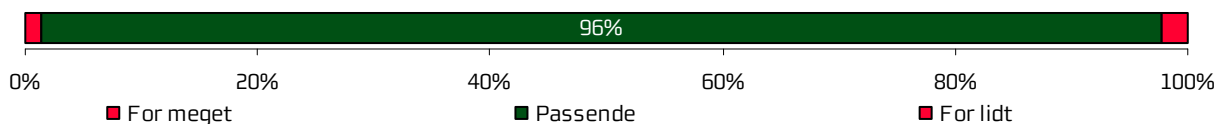
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=150)



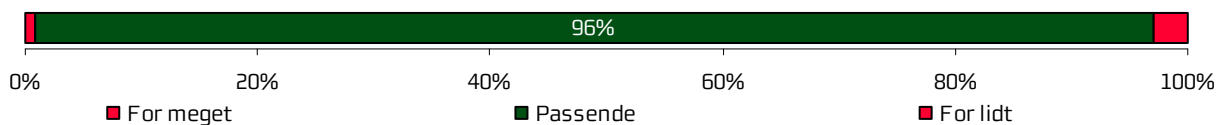
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=297)



Medinddragelse af patienter (n=310)



Medinddragelse af pårørende (n=239)



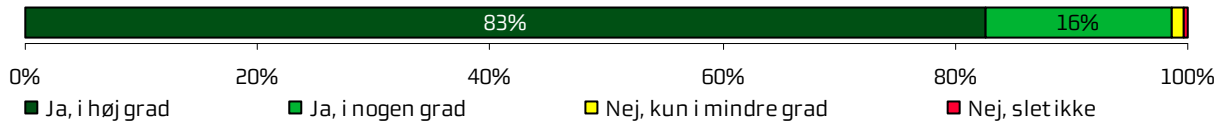
Personalet lyttede med interesse (n=316)



	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)	83 %	84 %	77 %	87 %	66 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	91 %	88 %	80 % *	91 %	70 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	99 %	99 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	95 %	97 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	94 %	96 %	96 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	92 %	98 %	95 %	85 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	97 %	98 %	98 %	92 % *	96 % *

Personale (fortsat)

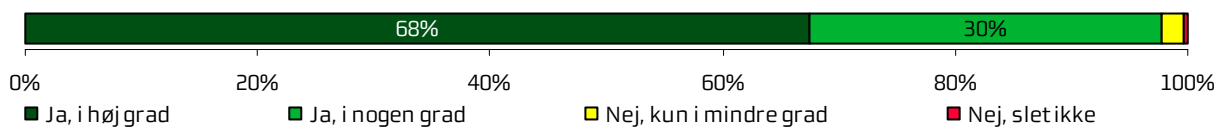
Personalet var gode til deres fag (n=312)



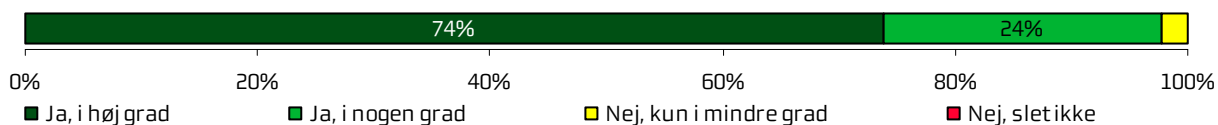
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

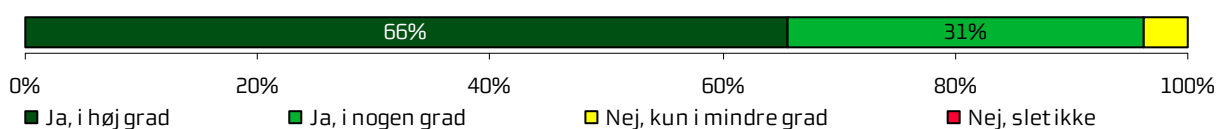
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=316)



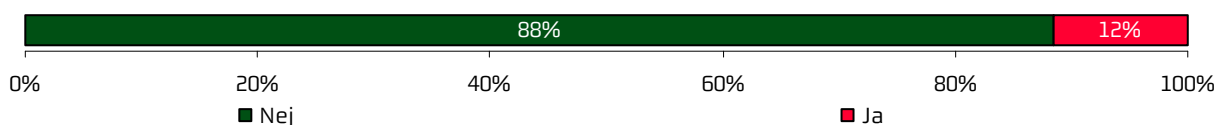
Behandlingen levede op til forventninger (n=293)



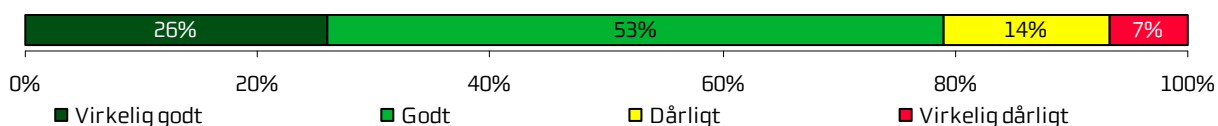
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=274)



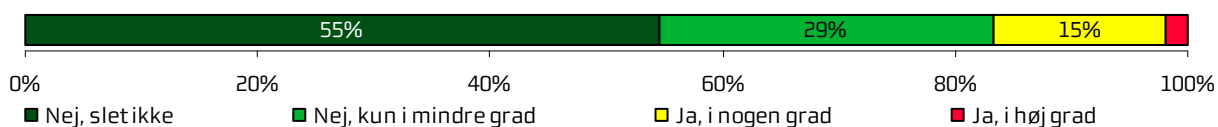
Fejl i forbindelse med besøg (n=319)



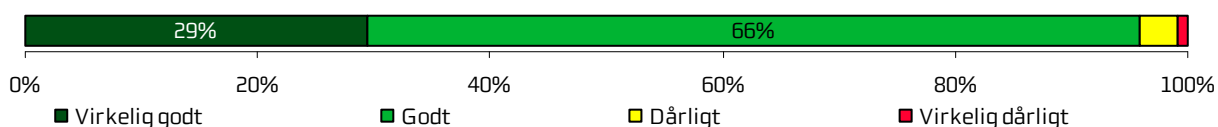
Personalets håndtering af fejl (n=29)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=300)



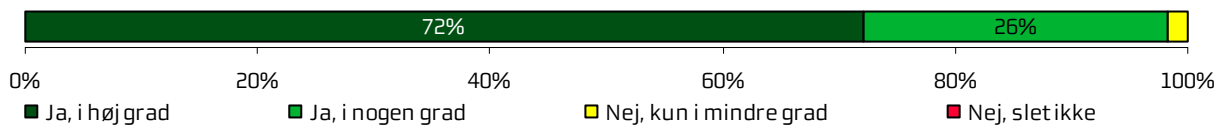
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=221)



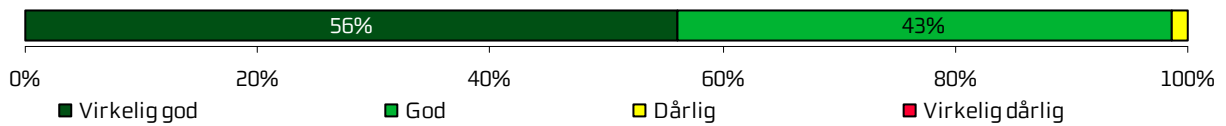
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	96 %	95 % *	81 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	97 %	98 %	97 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	96 %	98 %	96 %	88 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	91 %	91 %	97 % *	88 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	79 %	82 %	77 %	86 %	44 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83 %	83 %	85 %	93 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	94 %	95 %	96 %	89 % *	93 % *

Information

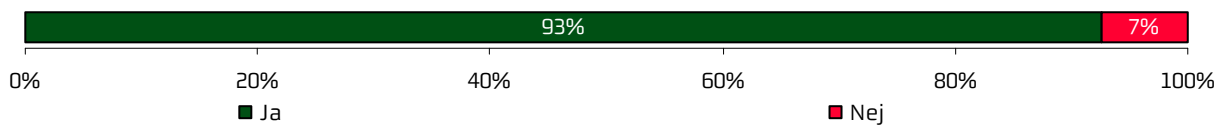
Personalet givet den information, du havde brug for (n=312)



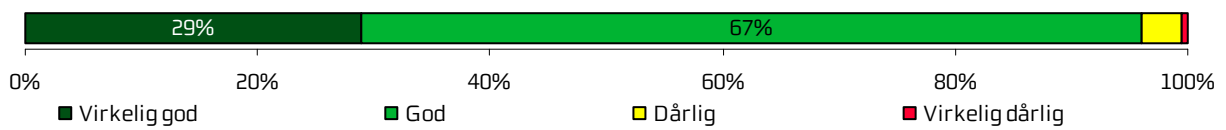
Vurdering af mundtlig information (n=315)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=275)



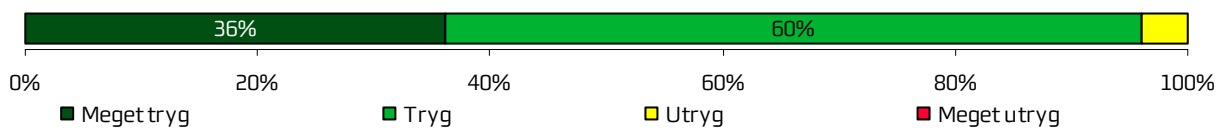
Vurdering af informationsmateriale (n=255)



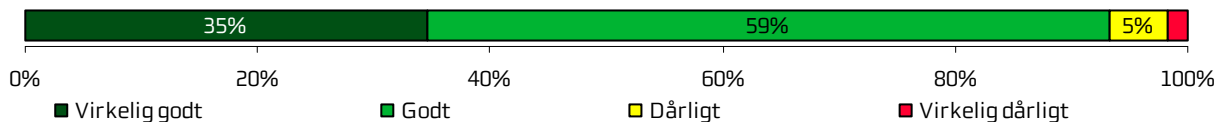
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	97 %	95 % *	96 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	99 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	93 %	-	-	87 % *	69 % *	78 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	96 %	88 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

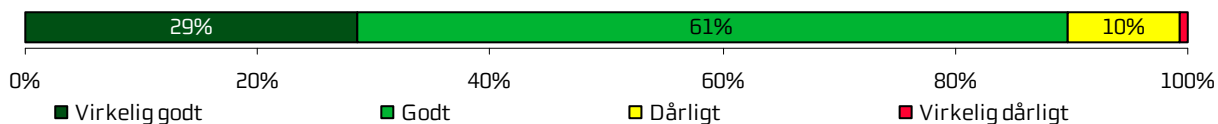
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=317)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=65)



Orientering af praktiserende læge (n=149)



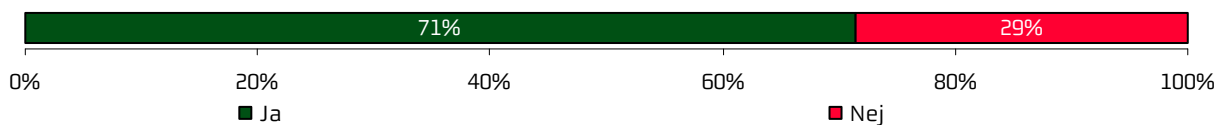
Information om kostens betydning for helbredet (n=236)



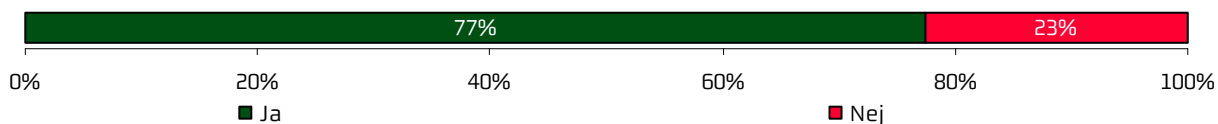
Information om motions betydning for helbredet (n=241)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=198)



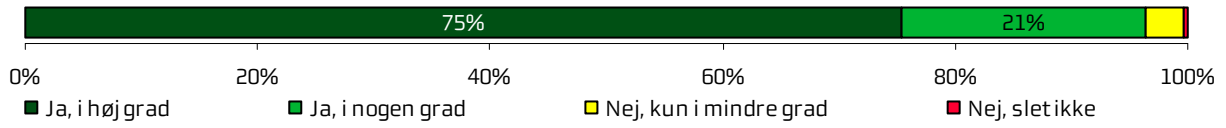
Information om rygningens betydning for helbredet (n=185)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	97 %	96 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	92 %	96 %	95 %	82 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	87 %	88 %	94 %	76 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	71 %	-	-	79 % *	26 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	75 %	-	-	84 % *	35 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	71 %	-	-	74 %	28 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	77 %	-	-	82 %	42 % *	64 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=280)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	98 %	98 %	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.: 11111111

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) 74 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	74%	100%
Køn		
Mand	36%	35%
Kvinde	64%	65%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	0%
20-39 år	2%	3%
40-59 år	29%	31%
60-79 år	61%	58%
80 år eller derover	8%	8%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige 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	322		100%	
Køn				
Mand	115		36%	
Kvinde	207		64%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	0		0%	
20-39 år	8		2%	
40-59 år	93		29%	
60-79 år	195		61%	
80 år eller derover	26		8%	
Skema udfyldt af				
Patienten	303		97%	
Pårørende	9		3%	
Modersmål				
Dansk	308		98%	
Ikke dansk	7		2%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24		7%	
D7	116		36%	
D6	87		27%	
D-TERAPI SKEJBY	24		7%	
D-TERAPI NBG	48		15%	
D-TERAPI HERNING	23		7%	

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	42	57	0	0	304	12
Køn						
Mand	45	54	1	0	112	2
Kvinde	41	59	0	0	192	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	37	63	0	0	8	0
40-59 år	35	65	0	0	90	3
60-79 år	48	52	0	0	181	8
80 år eller derover	38	59	4	0	25	1
Skema udfyldt af						
Patienten	43	57	0	0	289	11
Pårørende	25	75	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	42	58	0	0	293	12
Ikke dansk	71	29	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	23	1
D7	39	61	0	0	112	3
D6	36	64	0	0	81	4
D-TERAPI SKEJBY	63	38	0	0	24	0
D-TERAPI NBG	63	35	2	0	43	4
D-TERAPI HERNING	43	57	0	0	21	0

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	46	53	0	0	315
Køn					
Mand	48	52	0	0	114
Kvinde	45	54	0	0	201
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	37	63	0	0	8
40-59 år	39	61	0	0	93
60-79 år	50	50	1	0	189
80 år eller derover	52	48	0	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	47	52	0	0	299
Pårørende	38	62	0	0	9
Modersmål					
Dansk	46	54	0	0	304
Ikke dansk	56	44	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	24
D7	44	56	0	0	114
D6	45	55	0	0	84
D-TERAPI SKEJBY	71	29	0	0	24
D-TERAPI NBG	53	45	2	0	47
D-TERAPI HERNING	41	59	0	0	22

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	72	6	1	312
Køn					
Mand	31	61	6	1	113
Kvinde	17	77	6	0	199
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	13	87	0	0	8
40-59 år	13	76	9	1	90
60-79 år	26	68	5	1	188
80 år eller derover	24	72	3	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	22	72	6	1	297
Pårørende	29	59	13	0	8
Modersmål					
Dansk	21	72	6	1	301
Ikke dansk	27	73	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	24
D7	16	78	6	0	113
D6	22	67	10	1	83
D-TERAPI SKEJBY	54	46	0	0	24
D-TERAPI NBG	22	72	4	2	46
D-TERAPI HERNING	50	50	0	0	22

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	78	0	0	313
Køn					
Mand	29	71	0	0	113
Kvinde	19	81	1	0	200
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	13	87	0	0	8
40-59 år	13	87	0	0	91
60-79 år	27	73	0	0	188
80 år eller derover	28	68	4	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	22	78	0	0	298
Pårørende	59	41	0	0	8
Modersmål					
Dansk	21	78	0	0	302
Ikke dansk	56	44	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	24
D7	17	82	1	0	114
D6	18	82	0	0	83
D-TERAPI SKEJBY	54	46	0	0	24
D-TERAPI NBG	28	72	0	0	46
D-TERAPI HERNING	50	50	0	0	22

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	56	1	0	315
Køn					
Mand	50	50	0	0	113
Kvinde	40	59	1	0	202
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	62	38	0	0	8
40-59 år	33	67	0	0	93
60-79 år	47	52	1	0	189
80 år eller derover	52	48	0	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	43	56	0	0	300
Pårørende	60	40	0	0	7
Modersmål					
Dansk	42	57	0	0	303
Ikke dansk	86	14	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	24
D7	40	60	0	0	112
D6	38	60	1	0	86
D-TERAPI SKEJBY	67	33	0	0	24
D-TERAPI NBG	51	47	2	0	47
D-TERAPI HERNING	64	36	0	0	22

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	97	3	257	62
Køn				
Mand	96	4	89	25
Kvinde	97	3	168	37
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	83	17	6	1
40-59 år	97	3	80	13
60-79 år	96	4	148	45
80 år eller derover	100	0	23	3
Skema udfyldt af				
Patienten	97	3	241	61
Pårørende	83	17	8	1
Modersmål				
Dansk	96	4	246	61
Ikke dansk	100	0	6	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	16	8
D7	97	3	97	17
D6	96	4	82	5
D-TERAPI SKEJBY	93	7	14	10
D-TERAPI NBG	95	5	38	10
D-TERAPI HERNING	100	0	10	12

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	14	64	20	3	242	9
Køn						
Mand	14	61	20	5	86	0
Kvinde	14	65	19	1	156	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	20	40	0	5	0
40-59 år	11	67	19	3	76	1
60-79 år	14	64	19	3	140	7
80 år eller derover	19	61	19	0	21	1
Skema udfyldt af						
Patienten	14	65	19	2	229	8
Pårørende	19	20	44	16	6	1
Modersmål						
Dansk	15	64	19	2	233	9
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	13	13	16	0
D7	11	66	22	1	91	4
D6	16	59	23	1	79	1
D-TERAPI SKEJBY	33	50	17	0	12	1
D-TERAPI NBG	17	66	11	6	35	2
D-TERAPI HERNING	56	44	0	0	9	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	28	13	34	217	31
Køn						
Mand	35	25	12	28	83	5
Kvinde	19	30	13	37	134	26
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	20	20	20	40	5	1
40-59 år	19	15	16	49	68	8
60-79 år	25	40	10	25	125	19
80 år eller derover	40	11	16	33	19	3
Skema udfyldt af						
Patienten	26	28	12	34	203	29
Pårørende	13	52	16	19	8	0
Modersmål						
Dansk	24	28	13	35	207	30
Ikke dansk	38	42	21	0	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	27	20	27	15	1
D7	17	28	11	44	82	12
D6	24	29	14	33	72	5
D-TERAPI SKEJBY	67	25	0	8	12	2
D-TERAPI NBG	47	23	13	17	30	7
D-TERAPI HERNING	17	67	17	0	6	4

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	11	74	13	2	314	3
Køn						
Mand	14	76	8	2	111	1
Kvinde	10	73	15	2	203	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	0	8	0
40-59 år	5	74	16	5	91	2
60-79 år	14	73	13	1	189	1
80 år eller derover	24	76	0	0	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	74	13	2	297	3
Pårørende	0	89	11	0	9	0
Modersmål						
Dansk	12	73	13	2	302	3
Ikke dansk	0	100	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	96	0	0	23	0
D7	9	79	12	0	113	2
D6	12	64	19	6	85	1
D-TERAPI SKEJBY	26	74	0	0	23	0
D-TERAPI NBG	13	75	13	0	48	0
D-TERAPI HERNING	36	64	0	0	22	0

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	47	36	17	240
Køn				
Mand	47	36	17	92
Kvinde	47	36	16	148
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	33	0	67	6
40-59 år	38	43	19	66
60-79 år	53	33	14	149
80 år eller derover	47	42	11	19
Skema udfyldt af				
Patienten	47	37	16	228
Pårørende	62	5	33	7
Modersmål				
Dansk	47	36	17	230
Ikke dansk	56	29	15	7
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	50	10	20
D7	44	41	15	78
D6	53	24	24	72
D-TERAPI SKEJBY	65	35	0	23
D-TERAPI NBG	42	44	14	36
D-TERAPI HERNING	64	36	0	11

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	53	38	9	167
Køn				
Mand	51	38	11	66
Kvinde	54	38	7	101
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	40	0	60	5
40-59 år	37	55	8	41
60-79 år	59	34	8	110
80 år eller derover	68	32	0	11
Skema udfyldt af				
Patienten	52	40	9	159
Pårørende	70	7	23	5
Modersmål				
Dansk	52	38	9	159
Ikke dansk	60	40	0	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	11	18
D7	52	38	10	52
D6	64	27	9	45
D-TERAPI SKEJBY	62	38	0	21
D-TERAPI NBG	40	50	10	20
D-TERAPI HERNING	64	36	0	11

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	60	40	0	0	150	2
Køn						
Mand	60	40	0	0	59	1
Kvinde	60	40	0	0	91	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	50	50	0	0	38	0
60-79 år	67	33	0	0	100	1
80 år eller derover	43	57	0	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	40	0	0	143	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	60	40	0	0	142	2
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	16	0
D7	59	41	0	0	46	1
D6	59	41	0	0	39	1
D-TERAPI SKEJBY	57	43	0	0	21	0
D-TERAPI NBG	72	28	0	0	18	0
D-TERAPI HERNING	60	40	0	0	10	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	37	59	4	0	297	19
Køn						
Mand	42	53	4	1	110	4
Kvinde	34	63	3	0	187	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	38	62	0	0	8	0
40-59 år	26	64	9	0	86	6
60-79 år	40	59	1	1	180	11
80 år eller derover	51	45	5	0	23	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	59	4	0	283	16
Pårørende	44	41	0	15	7	2
Modersmål						
Dansk	36	60	4	0	286	18
Ikke dansk	56	44	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	23	1
D7	34	60	6	0	105	9
D6	33	64	2	0	81	4
D-TERAPI SKEJBY	58	42	0	0	24	0
D-TERAPI NBG	52	43	2	2	42	5
D-TERAPI HERNING	55	41	5	0	22	0

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	96	2	310
Køn				
Mand	1	96	3	111
Kvinde	2	96	2	199
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	0	100	0	8
40-59 år	1	98	1	92
60-79 år	1	95	3	186
80 år eller derover	5	95	0	24
Skema udfyldt af				
Patienten	1	97	2	294
Pårørende	16	71	13	8
Modersmål				
Dansk	1	97	2	298
Ikke dansk	29	71	0	7
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	24
D7	2	96	3	113
D6	2	95	2	84
D-TERAPI SKEJBY	0	100	0	23
D-TERAPI NBG	0	98	2	44
D-TERAPI HERNING	0	95	5	22

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	96	3	239	79
Køn					
Mand	0	96	4	98	17
Kvinde	2	97	2	141	62
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	88	12	8	0
40-59 år	0	99	1	64	29
60-79 år	2	95	4	150	41
80 år eller derover	0	100	0	17	9
Skema udfyldt af					
Patienten	1	96	3	225	76
Pårørende	0	85	15	7	2
Modersmål					
Dansk	0	96	3	228	78
Ikke dansk	14	86	0	7	0
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	20	4
D7	2	93	5	83	32
D6	0	100	0	64	21
D-TERAPI SKEJBY	0	100	0	21	3
D-TERAPI NBG	0	94	6	35	13
D-TERAPI HERNING	0	94	6	16	6

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	77	21	1	0	316	4
Køn						
Mand	74	24	2	0	113	2
Kvinde	79	20	1	0	203	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	62	38	0	0	8	0
40-59 år	77	20	2	0	92	1
60-79 år	79	20	1	0	191	2
80 år eller derover	69	31	0	0	25	1
Skema udfyldt af						
Patienten	77	21	1	0	300	3
Pårørende	74	14	12	0	8	1
Modersmål						
Dansk	77	22	1	0	304	4
Ikke dansk	100	0	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	24	0
D7	75	23	2	0	115	0
D6	76	23	1	0	86	1
D-TERAPI SKEJBY	96	4	0	0	23	1
D-TERAPI NBG	80	17	2	0	46	2
D-TERAPI HERNING	82	18	0	0	22	0

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	83	16	1	0	312	8
Køn						
Mand	87	13	1	0	113	2
Kvinde	81	18	1	1	199	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	62	38	0	0	8	0
40-59 år	72	25	1	1	92	1
60-79 år	88	11	1	0	188	5
80 år eller derover	90	10	0	0	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	82	17	1	0	295	8
Pårørende	89	0	11	0	9	0
Modersmål						
Dansk	82	16	1	0	300	8
Ikke dansk	100	0	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	0	0	24	0
D7	79	20	2	0	112	3
D6	81	18	0	1	84	3
D-TERAPI SKEJBY	96	4	0	0	24	0
D-TERAPI NBG	89	9	2	0	46	2
D-TERAPI HERNING	86	14	0	0	22	0

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	68	30	2	0	316	2
Køn						
Mand	65	32	3	0	114	1
Kvinde	69	29	2	0	202	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	50	50	0	0	8	0
40-59 år	66	31	2	1	93	0
60-79 år	69	29	2	0	191	0
80 år eller derover	73	27	0	0	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	67	31	2	0	300	1
Pårørende	68	28	0	4	8	1
Modersmål						
Dansk	66	31	2	0	304	2
Ikke dansk	100	0	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	24	0
D7	63	35	2	0	114	1
D6	69	29	2	0	86	0
D-TERAPI SKEJBY	71	25	0	4	24	0
D-TERAPI NBG	63	33	4	0	46	1
D-TERAPI HERNING	82	14	0	5	22	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	24	2	0	293	20
Køn						
Mand	78	21	1	0	107	8
Kvinde	72	26	3	0	186	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	57	29	14	0	7	1
40-59 år	66	32	2	0	86	6
60-79 år	79	19	2	0	176	13
80 år eller derover	74	26	0	0	24	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	24	2	0	280	16
Pårørende	63	37	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	73	25	2	0	284	17
Ikke dansk	100	0	0	0	6	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	0	0	22	2
D7	67	29	4	0	107	4
D6	74	23	3	0	77	8
D-TERAPI SKEJBY	91	9	0	0	23	1
D-TERAPI NBG	81	19	0	0	42	5
D-TERAPI HERNING	86	14	0	0	22	0

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	66	31	4	0	274	38
Køn						
Mand	61	35	4	0	105	8
Kvinde	68	28	4	0	169	30
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	50	50	0	0	8	0
40-59 år	57	37	7	0	73	17
60-79 år	70	28	3	0	171	17
80 år eller derover	71	25	4	0	22	4
Skema udfyldt af						
Patienten	67	30	4	0	260	35
Pårørende	53	34	13	0	8	1
Modersmål						
Dansk	65	31	4	0	262	38
Ikke dansk	100	0	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	32	0	0	22	1
D7	63	33	4	0	94	18
D6	65	32	3	0	71	14
D-TERAPI SKEJBY	88	13	0	0	24	0
D-TERAPI NBG	63	29	7	0	41	5
D-TERAPI HERNING	82	14	5	0	22	0

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	88	12	319
Køn			
Mand	88	12	115
Kvinde	88	12	204
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	75	25	8
40-59 år	82	18	93
60-79 år	91	9	192
80 år eller derover	96	4	26
Skema udfyldt af			
Patienten	88	12	302
Pårørende	87	13	9
Modersmål			
Dansk	88	12	307
Ikke dansk	100	0	7
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	24
D7	83	17	115
D6	90	10	86
D-TERAPI SKEJBY	96	4	24
D-TERAPI NBG	96	4	48
D-TERAPI HERNING	100	0	22

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	26	53	14	7	29	4
Køn						
Mand	32	48	10	10	11	1
Kvinde	22	56	17	5	18	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	23	54	15	8	13	2
60-79 år	27	49	17	7	13	2
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	51	15	7	28	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	26	53	14	7	29	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
D7	25	63	13	0	16	4
D6	25	38	25	13	8	0
D-TERAPI SKEJBY	-	-	-	-	1	0
D-TERAPI NBG	-	-	-	-	2	0
D-TERAPI HERNING	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	29	15	2	300	12
Køn						
Mand	53	31	15	1	111	2
Kvinde	55	27	15	2	189	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	71	14	14	0	7	1
40-59 år	54	26	18	2	89	2
60-79 år	53	31	14	2	181	8
80 år eller derover	63	28	10	0	23	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	28	15	2	283	12
Pårørende	38	35	13	15	9	0
Modersmål						
Dansk	55	29	14	2	289	12
Ikke dansk	41	15	44	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	43	22	0	23	1
D7	55	26	17	3	109	4
D6	49	32	18	1	79	4
D-TERAPI SKEJBY	73	23	0	5	22	0
D-TERAPI NBG	65	26	7	2	46	2
D-TERAPI HERNING	81	19	0	0	21	1

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	29	66	3	1	221	39
Køn						
Mand	31	65	2	1	91	8
Kvinde	29	67	4	0	130	31
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	0	7	1
40-59 år	26	64	7	3	62	11
60-79 år	31	66	2	0	136	23
80 år eller derover	40	60	0	0	16	4
Skema udfyldt af						
Patienten	30	66	3	1	207	39
Pårørende	31	69	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	28	67	4	1	214	39
Ikke dansk	66	34	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	17	3
D7	32	64	4	0	76	16
D6	25	70	3	2	63	7
D-TERAPI SKEJBY	31	69	0	0	16	4
D-TERAPI NBG	30	64	6	0	33	7
D-TERAPI HERNING	38	56	0	6	16	2

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	72	26	2	0	312
Køn					
Mand	76	23	1	0	114
Kvinde	70	28	2	0	198
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	50	50	0	0	8
40-59 år	65	34	1	0	90
60-79 år	78	20	2	0	188
80 år eller derover	66	30	4	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	72	26	2	0	296
Pårørende	85	15	0	0	9
Modersmål					
Dansk	72	26	2	0	301
Ikke dansk	86	14	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	24
D7	69	28	3	0	114
D6	69	30	1	0	84
D-TERAPI SKEJBY	83	17	0	0	24
D-TERAPI NBG	76	22	2	0	45
D-TERAPI HERNING	81	19	0	0	21

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	56	43	1	0	315
Køn					
Mand	56	43	1	0	113
Kvinde	56	42	2	0	202
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	25	75	0	0	8
40-59 år	55	44	1	0	91
60-79 år	57	42	2	0	190
80 år eller derover	66	34	0	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	56	43	1	0	299
Pårørende	65	24	11	0	9
Modersmål					
Dansk	55	43	1	0	304
Ikke dansk	71	29	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	24
D7	50	48	2	0	115
D6	58	42	0	0	83
D-TERAPI SKEJBY	83	17	0	0	24
D-TERAPI NBG	55	40	4	0	47
D-TERAPI HERNING	64	36	0	0	22

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	93	7	275	38
Køn				
Mand	93	7	99	12
Kvinde	93	7	176	26
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	86	14	7	1
40-59 år	91	9	77	16
60-79 år	93	7	172	16
80 år eller derover	94	6	19	5
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	262	36
Pårørende	64	36	7	1
Modersmål				
Dansk	92	8	265	37
Ikke dansk	100	0	7	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	23	1
D7	90	10	98	17
D6	92	8	71	12
D-TERAPI SKEJBY	100	0	24	0
D-TERAPI NBG	97	3	37	8
D-TERAPI HERNING	91	9	22	0

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	29	67	3	0	255	9
Køn						
Mand	30	64	5	1	94	3
Kvinde	28	69	3	0	161	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	29	57	14	0	7	0
40-59 år	29	68	2	2	69	5
60-79 år	28	68	4	0	161	4
80 år eller derover	38	62	0	0	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	68	3	0	243	8
Pårørende	47	31	22	0	6	1
Modersmål						
Dansk	28	68	4	0	246	9
Ikke dansk	49	51	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	82	0	0	22	0
D7	26	67	8	0	90	3
D6	22	77	0	2	65	4
D-TERAPI SKEJBY	54	46	0	0	24	0
D-TERAPI NBG	47	50	3	0	34	1
D-TERAPI HERNING	60	40	0	0	20	1

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	36	60	4	0	317
Køn					
Mand	41	57	2	0	114
Kvinde	34	61	5	0	203
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	25	75	0	0	8
40-59 år	35	61	4	0	93
60-79 år	37	58	5	0	190
80 år eller derover	39	61	0	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	37	59	4	0	301
Pårørende	38	59	3	0	9
Modersmål					
Dansk	36	60	4	0	306
Ikke dansk	27	73	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	24
D7	34	62	4	0	115
D6	32	65	4	0	85
D-TERAPI SKEJBY	67	29	4	0	24
D-TERAPI NBG	40	53	6	0	47
D-TERAPI HERNING	64	32	5	0	22

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	35	59	5	2	65	12	228
Køn							
Mand	38	55	7	0	31	5	72
Kvinde	31	62	3	3	34	7	156
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1	4
40-59 år	29	71	0	0	13	1	76
60-79 år	36	55	6	3	40	9	132
80 år eller derover	34	55	11	0	9	1	16
Skema udfyldt af							
Patienten	34	59	5	2	60	12	217
Pårørende	-	-	-	-	4	0	5
Modersmål							
Dansk	34	59	5	2	61	12	222
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	4
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1	18
D7	40	45	10	5	20	5	86
D6	36	59	5	0	22	4	55
D-TERAPI SKEJBY	-	-	-	-	3	0	19
D-TERAPI NBG	27	73	0	0	11	2	35
D-TERAPI HERNING	20	80	0	0	5	0	15

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	29	61	10	1	149	162
Køn						
Mand	44	45	9	2	52	57
Kvinde	21	69	10	0	97	105
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	40	20	0	5	3
40-59 år	28	57	15	0	40	52
60-79 år	28	64	8	1	95	90
80 år eller derover	32	68	0	0	9	17
Skema udfyldt af						
Patienten	29	60	10	1	141	154
Pårørende	19	81	0	0	5	4
Modersmål						
Dansk	28	62	10	1	143	158
Ikke dansk	38	62	0	0	5	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	17
D7	23	66	11	0	53	59
D6	26	63	12	0	43	41
D-TERAPI SKEJBY	13	88	0	0	8	14
D-TERAPI NBG	48	44	4	4	25	22
D-TERAPI HERNING	23	62	15	0	13	9

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	71	29	236	76
Køn				
Mand	78	22	86	26
Kvinde	67	33	150	50
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	71	29	7	1
40-59 år	69	31	65	26
60-79 år	72	28	148	39
80 år eller derover	69	31	16	10
Skema udfyldt af				
Patienten	71	29	222	74
Pårørende	69	31	8	1
Modersmål				
Dansk	70	30	228	73
Ikke dansk	100	0	6	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	13	10
D7	64	36	90	25
D6	71	29	66	18
D-TERAPI SKEJBY	87	13	15	8
D-TERAPI NBG	81	19	37	9
D-TERAPI HERNING	80	20	15	6

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	75	25	241	71
Køn				
Mand	81	19	90	22
Kvinde	71	29	151	49
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	71	29	7	1
40-59 år	71	29	66	25
60-79 år	76	24	152	35
80 år eller derover	82	18	16	10
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	229	67
Pårørende	79	21	6	3
Modersmål				
Dansk	74	26	232	69
Ikke dansk	100	0	7	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	16	7
D7	69	31	87	27
D6	77	23	69	16
D-TERAPI SKEJBY	94	6	16	7
D-TERAPI NBG	82	18	39	7
D-TERAPI HERNING	79	21	14	7

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	71	29	198	112
Køn				
Mand	73	27	76	34
Kvinde	70	30	122	78
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	60	40	5	3
40-59 år	69	31	57	34
60-79 år	73	27	123	62
80 år eller derover	70	30	13	13
Skema udfyldt af				
Patienten	73	27	186	108
Pårørende	54	46	6	3
Modersmål				
Dansk	71	29	189	110
Ikke dansk	100	0	7	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	12	11
D7	66	34	76	38
D6	73	27	56	29
D-TERAPI SKEJBY	92	8	12	11
D-TERAPI NBG	77	23	31	14
D-TERAPI HERNING	82	18	11	9

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	77	23	185	127
Køn				
Mand	81	19	73	38
Kvinde	75	25	112	89
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	60	40	5	3
40-59 år	76	24	52	40
60-79 år	79	21	116	70
80 år eller derover	76	24	12	14
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	172	124
Pårørende	70	30	6	3
Modersmål				
Dansk	77	23	175	126
Ikke dansk	100	0	7	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	12	11
D7	70	30	67	46
D6	82	18	55	31
D-TERAPI SKEJBY	92	8	12	11
D-TERAPI NBG	86	14	28	18
D-TERAPI HERNING	82	18	11	10

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	75	21	3	0	280	29
Køn						
Mand	76	21	2	1	103	9
Kvinde	75	21	4	0	177	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	63	25	12	0	8	0
40-59 år	70	27	3	0	83	8
60-79 år	79	17	3	0	166	18
80 år eller derover	72	24	0	4	23	3
Skema udfyldt af						
Patienten	75	22	3	0	269	25
Pårørende	100	0	0	0	5	3
Modersmål						
Dansk	75	21	3	0	269	29
Ikke dansk	100	0	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	23	1
D7	74	21	5	0	99	12
D6	67	33	0	0	73	10
D-TERAPI SKEJBY	96	4	0	0	23	1
D-TERAPI NBG	86	5	7	2	42	4
D-TERAPI HERNING	85	10	5	0	20	1

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			20
Kommunikation og information			8
Kontaktperson			7
Kvalitet i behandling			16
Pleje			11
Relationer til personale			23
Ventetid			4

ONKOLOGISK AFD. D

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?


ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Meget venlig, imødekomende og engageret. Gentagende gange lang ventetid på medicinering, personale gjorde alt for at "forkorte" ventetid (indledende samtale, forberedelse osv.).	Virkelig god
7	Nej, det fungerer bare.	Virkelig god
ID	Kommentarer - D7	Modtagelsen
1	Fik en god intro til de forekommende undersøgelser/behandlinger.	Virkelig god
5	Bliver altid pænt modtaget af et venligt, smilende og hjælpsomt personale, som, på trods af travlhed, altid tager sig tid til den enkelte patient og dennes behov :).	Virkelig god
7	Ventetiden kunne være lang, men personalet var altid søde og rare.	Virkelig god
8	Selvbetjening ved ankomst.	God
16	Sekretærene må gerne være lidt mere påpasselige med at sige cpr-nummer og navn højt, når de sidder i åbent område. De beder også om navn eller cpr-nummer i stedet for at få cpr-kortet som rutine.	God
19	Hyggeligt og effektivt.	God
20	Jeg går på 1Z.	Uoplyst
21	Det kan være lidt svært i den situation at huske. Men jeg var spændt og nervøs ved situationen, og blev godt modtaget. Følte mig tryk ved personalet.	God
22	Hele mit forløb på Onkologisk Afdeling D7 har været meget positivt. Når man nu skal komme sådan et sted, hvor man allermindst ønsker at komme, er det bare dejligt at blive taget godt imod. Jeg har kunnet ringe og få tider til tjek, hvis jeg var usikker på min tilstand. Jeg sagde endda på et tidspunkt til min læge og sygeplejerske, at det var for dårligt, at kun de negative sager kom frem i pressen. Det er ikke fair, da mange forløb kører som de skal :-). Denne undersøgelse drejer sig om [tre måneder sidst på året i] 2013, hvor jeg heldigvis kun har gået til kontrol på D7. Men disse besøg har også kun været positive. Hvis jeg skulle have et lille ønske, skulle det være, at det ville være den samme læge som tilså mig hvert halve år :-). - det ved jeg godt kan være svært, og de læger jeg har haft, har da også opfyldt deres job på en tilfredsstillende måde. Også MEGET stor ros til sygeplejerskerne på D7. Mere smilende og positive mennesker skal man lede længe efter, man skulle næsten tro, at det var et krav for at blive ansat på D7.	Virkelig god
28	Der var rart at komme. Venligt personale, og der står kaffe og te, og der ligger dagens avis.	Virkelig god
30	Alle er bare dejlige.	Virkelig god
41	Kontaktpersonen ser man ikke meget til.	God
43	Mødte altid et smilende og venligt personale, som også var gode til at lytte og svare på mine spørgsmål. God stemning på afdelingen.	Virkelig god
45	De har altid travlt, men tid til et smil og en forklaring, hvis der er ventetid.	Virkelig god
47	Jeg sad i ca. fem minutter og blev så kaldt ind.	God
54	Man bliver da ikke modtaget. Man skal da selv henvende sig. Men så var de også venlige.	Uoplyst
55	Som et naturligt forløb i en sådan situation, hvor jeg ikke havde behov for særlig omsorg eller støtte, hvilket andre havde behov for, og [jeg] fik sød verbal og fysisk hjælp.	God


 56 Det er utrolig dejligt, når man kan tilses af de samme personer, så man ikke hele tiden møder nye. Virkelig god


 57 Jeg synes, alle er UTROLIG søde og gør alt, hvad de kan for at gøre det til et rart sted. Men der er, eller kan være, lang ventetid på en plads. Og der har jo ikke været ventetid hver gang. Virkelig god

ID Kommentarer - D6

Modtagelsen

 4 Der er gennemgående meget ventetid, men jeg ved det er svært at undgå. Men når man kan udtale sig, så skal man også gøre det. God


 10 Ved første besøg viste de os personligt, hvor vi skulle være. Meget sød og venlig sekretær. God

 11 Hyggelig og venlig modtagelse. Virkelig god

 12 De var meget søde alle sammen. Virkelig god

 14 Altid søde og imødekommende. Virkelig god

 23 Akutpatient blev skubbet ind foran. To-tre personale var involveret i at arrangere samtale. Dårlig


 27 Venteværelset er lidt for trangt. Det ville være dejligt, hvis pårørende også kunne købe et rundstykke. God

 30 Folk er altid søde og smilende. Virkelig god

 35 Venlig betjening. God


ID Kommentarer - D-TERAPI SKEJBY


Modtagelsen

 1 I forbindelse med mit sygdomsforløb var jeg på tre sygehuse. Alle steder var behandlingen perfekt. Virkelig god

 2 Lang ventetid. God

 4 Meget imødekommende og omsorgsfuld. Virkelig god


 7 Ingen ventetid. Virkelig god

 9 Det var en fin modtagelse. Sekretærene, de er bare friske og behjælpomme og virkelig søde. Det var alle sammen. Virkelig god


 10 Alle var utrolig søde. Virkelig god


ID Kommentarer - D-TERAPI NBG

Modtagelsen

 2 Alle er så utrolig varme og venlige og altid villige til at gøre alt for at hjælpe. Virkelig god

 4 Imødekommende personale. Behageligt opholdsrum. Virkelig god


 5 Det var en rigtig god modtagelse. Følte, at de var der for mig. Alle var meget venlige og imødekommende. Virkelig god



 7 Enkelt, hurtigt ved min modtagelse. Der er ikke udført samtaler. Jeg er bare undersøgt vedrørende [kropsdelen], og selvfølgelig besvaret spørgsmål både fra mig og fra personalet/lægen. Virkelig god

 8 Alle oplevelser har været særdeles positive. Kun stor ros til alt og alle. Virkelig god

 10 Nej. God

 15 Medarbejderne er meget gode, alle er flinke, og jeg er tilfreds med det hele. Virkelig god

 17 Vi kom til aftalt tid, og da vi havde ventet over en halv time, gik min datter hen og spurgte, hvor lang tid det varede. Fik at vide, at det ikke kom an på, hvor længe man havde ventet. Efter halvanden times ventetid gik jeg derhen. Dårlig kommunikation fra sekretærens side. Da lægen hentede os, fik vi at vide, man havde glemt os!! Dårlig

ID	Kommentarer - D-TERAPI HERNING	Modtagelsen
 1	Jeg blev godt modtaget af venligt personale.	Virkelig god
 4	Ingen ventetid. Man fik hver gang et smil. Et flag bliver sat på skranken på den sidste behandlingsdag.	Virkelig god

ONKOLOGISK AFD. D

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
1	En gang tvivl om behandlingens omfang/status. Usikkerhed med hensyn til journalopdatering.	Uoplyst
3	Læge med fejljournal kom ind til mig. Læge havde fået oplyst forkert rum.	Godt
6	Fik oplæst en anden patients journal. Blev forvirret over, at oplysningerne passede delvist.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - D7	Fejlhåndtering
3	En gang imellem glemmer personalet at tale om f.eks. bivirkningsmedicin eller opfølgning af tidligere ordineret medicin (skal jeg blive ved med at tage det?). Jeg må selv spørge.	Godt
5	Ingen egentlig fejl, men en kemokur var af ukendt årsag ikke blevet bestilt. Det medførte en hel dag [] i ambulatoriet og en hel dags p-afgift!	Uoplyst
6	Blev rådet til at få influenzavaccination, men blev efterfølgende afvist af egen læge pga. for højt infektionstal og antibiotikabehandling, som Afdeling D2 havde iværksat få dagen inden. Manglende kommunikation mellem D2 og D7?!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Der var ikke nok medicin, så det måtte skaffes fra andet sygehus.	Virkelig godt
9	Alt for lang ventetid. To timer inden behandlingen gik i gang.	Godt
12	Forkert dato på pilleposen med prednisolon, hvilket betød udskydelse af behandling med en dag.	Godt
16	Henvielse blev sendt til en forkert afdeling. Jeg skulle selv finde ud af det!	Godt
17	Det var ikke meget, der var læst i min journal, før jeg blev kaldt ind.	Uoplyst
19	En uopdaget, men fredelig bindevævsknude.	Virkelig godt
24	Min egen læge fik ikke besked om, at jeg havde været til halvårlig check up. Han fik heller ikke at vide, at den forskningsprojekt, jeg deltog i, var standset.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	Min mand fulgte mig til en undersøgelse []. Jeg blev hurtigt kaldt ind. Han sad alene i venteværelset og ventede på mig. En sygeplejerske gik forbi på gangen. Da hun så min mand sidde alene i venteværelset, kom hun ind [og spurgte, om han blot sad der for at fordrive tiden]. Min mand har ordet i sin magt, så hun forlod ham med [en undskyldning].	Uoplyst
27	Forkerte tider.	Godt
30	Fejl i datoer til indkaldelse (to gange). Manglende svar på prøver, måtte selv ringe og rykke for svar.	Godt
31	Indkaldelse var ikke det samme som udtalt af læge. MR og røntgen først blev lavet til CT-scanning efter meget frem og tilbage, og forløb for scanning (hvornår og hvor tit, man bliver lidt utryg. Ellers meget godt tilfreds).	Godt
37	Jeg har haft [] kræft. Jeg fik ikke tilbudt en protese.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
38	En aftalt scanning blev glemt, ja, end ikke noteret i journal. Først da jeg rykkede, ville de undersøge det, men lang tid før tid til scanning. Det er utroligt forvirrende og utrygt med ny læge ved hvert besøg. Ved en anden forespørgsel pr. telefon har jeg nu [flere dage efter] INTET hørt, til trods for lovning om nyt [inden for få dage].	Dårligt
42	Maskinproblemer.	Virkelig godt

49	Jeg skulle bestille tid til ultralydsscanning, men har fået tilsendt tid til røntgen af lunger.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
50	Blev undersøgt i [den forkerte side].	Godt
52	Min mødetid var ikke noteret i systemet. Det betød ca. en halv times ekstra ventetid på røntgenfoto. Ingen undskyldte fejlen.	Dårligt
53	En enkelt gang fik jeg det forrige scanningssvar i stedet for det aktuelle, det blev dog rettet ved et telefonopkald senere på dagen.	Godt
55	Der opstod nogle forsinkelser, forskydninger, så jeg blev den sidste patient og kunne ikke anmode om patientkørsel selv. Informationen var tom. Jeg ledte og kaldte, og så, nede i den allerfjerneste ende af gangen, dukkede en sygeplejerske op. Gav mig en toast og undersøgte "tanketorsken" (min opfattelse). Lægen havde givet besked om min hjemtransport, men den var smuttet. Resultatet var, at taxaen havde ventet cirka 30 minutter udenfor UDEN at gå ind for at kalde "klar" til mig. Han fortalte, at han var ret ny i patientkørsel.	Virkelig godt
ID Kommentarer - D6		Fejlhåndtering
4	Jeg havde fået en port indopereret. De prøvede [flere] gange, så blev jeg sendt i røntgen, hvor jeg tilbragte [over en time] på ventetid, inden jeg blev sendt bud efter. I røntgen gik der også næsten en time, inden de fandt ud af, at den vendte rigtigt, og de åbenbart skulle stikke nålen længere ind. Det var en negativ oplevelse, men om det var en decideret fejl, kan jeg ikke bedømme.	Dårligt
5	Var ved at få fuld dosis kemo, trods jeg kun skulle have 75 procent. Prøven blev kasseret. Skulle også have en sprøjte til at styrke immunforsvaret. Fejlene skyldes angiveligt, at man var seks uger bagud med journalskrivningen.	Godt
6	Ved kontrolbesøg var der ikke bestilt blodprøvetagning. Jeg havde forud for kontrollen gjort opmærksom på dette hos sekretæren, men fik at vide, at jeg ikke skulle have taget blodprøver. [Kort] før min mødetid får jeg en opringning fra sygeplejersken om, at jeg skal have taget blodprøver.	Virkelig godt
8	Bestilte MR-scanning i Viborg bliver udført så sent, at det til tider har været nødvendigt at flytte den aftalte kontroltid. (Viborg sygehus er ikke fleksibel i denne retning). Det kan ikke være rigtigt, at patienten skal være det koordinerende led.	Virkelig dårligt
10	Kan måske ikke tales om fejl. Men, men, men. I så svær en situation med kræft er det meget utrygt for patient og pårørende, at det er forskellige læger til samtalerne. Som husket [flere] besøg med [flere] forskellige læger. Alle venlige, rare [og] dygtige. Men som patient, som i forvejen har det dårligt med at tale om sygdommen, var det svært. Ved godt det er svært at få det hele til at passe ind.	Uoplyst
17	Jeg var til en samtale, ikke til en undersøgelse eller et behandlingsforløb.	Uoplyst
21	Var informeret om, at jeg skulle have taget røntgenbilleder, hvilket jeg fik. Det første, lægen sagde til samtalen, var, at det jo ikke var nødvendigt at få taget røntgen! Men han kiggede dog på billederne, når de nu var taget.	Godt
29	Vejledning om veneport. Kunne ikke bruges af andre faggrupper/afdelinger, så som Onkologisk, røntgen ct, ambulancer.	Dårligt
32	En times ekstra behandling med saltvand i stedet for kemobehandling.	Godt
ID Kommentarer - D-TERAPI SKEJBY		Fejlhåndtering
4	Oplevede ikke nogen fejl!	Uoplyst
6	En tidligere kræftoperation kom som en overraskelse.	Virkelig godt
ID Kommentarer - D-TERAPI NBG		Fejlhåndtering
1	Manglende blodprøve før MR-scanning.	Godt


ONKOLOGISK AFD. D

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Usikkerhed med hensyn til bivirkninger og behandling af disse. Personale viste stor engagement, men proceduren er ikke tydelig nok (hvem er ansvarlig?).	Godt
2	Det var fantastisk at opleve, hvordan læge og sygeplejerske parvis samarbejdede på sagen uden indbyrdes stridigheder og med mig som midtpunkt!	Virkelig godt
7	Eneste negative kommentar til forløbet er ventetiden ved blodprøvetagning i en anden bygning. Ellers er alle besøge forberedte fra personalets side.	Virkelig godt
8	Ventetid på medicin (piller), som alle vidste skulle udleveres efter endt samtale med lægen (ca. 35 minutter). Blev udleveret efter, at jeg henvendte mig i receptionen!	Godt
ID	Kommentarer - D7	Samlet indtryk
3	Jeg skal selv huske at fortælle/spørge til undersøgelser, der er foretaget uden for D1D7, for at være sikker på opfølgning.	Godt
5	Rigtig gode til at vejlede for at komme lettere gennem bivirkninger og gode til at sende henvisning til f.eks. træning med fysioterapeut.	Virkelig godt
6	Der er for mange personer/personale inde over den enkelte patient. Så man føler selv, man skal holde styr på det hele, hvilket er svært som patient!	Godt
10	Det har haft stor betydning at skulle vente på at selve behandlingen, kemoen, kom på afdelingen. Vi fik et system, hvor vi forlod afdelingen for at blive ringet op, når a) der var forventet tidspunkt for kemo, eller b) at den var ankommet. Det bliver meget lange dage, når man skal vente længe på behandling. Mon apoteket har (for) travlt? Og/eller for få ansatte?	Godt
16	Når egen læge og anden faglig personale har undersøgt og fået mistanke, må lægen på [afdelingen] kunne agere efter det, i stedet for at indkalde til undersøgelse, der er unødvendigt og en forhaling af undersøgelsen. Spild af tid for alle parter.	Godt
19	Meget tilfredsstillende og fagligt kompetent.	Godt
22	Ved sidste tjek [(i efteråret)] følte jeg, at jeg havde noget ved mit kraveben, som ikke skulle være der. Lægen tjekkede det og mente ikke, der var noget. Men da jeg havde ondt og var usikker, valgte hun at sende mig til blodprøve og en røntgen af mit kraveben. Der var ikke noget i vejen, men hvor var jeg glad for, at hun sendte mig videre :-).	Virkelig godt
25	Synes måske, det er lidt svært. Har været til 17 kontroller og haft 17 forskellige læger. ALLE har været søde og gode, men har jo ikke noget forhold til nogen.	Virkelig godt
28	Det er bare fint, og jeg er MEGET medspiller selv.	Virkelig godt
32	Jeg har svaret ud fra hele mit forløb fra marts 2012 til nu, og det er en lang periode og svært at huske tilbage på, især den første del. Jeg har lidt fornemmelsen af, at ved min sidste undersøgelse blev det opdaget, at jeg ikke var sendt til ny mammografi efter endt behandling, men jeg ved faktisk ikke, om det var sket en fejl, eller om det var efter bogen.	Godt
33	Jeg har været meget tilfreds med mit behandlingsforløb, alle har været virkelig søde og rare.	Virkelig godt
35	Jeg synes, det er trist, at man ikke har den samme kontaktperson/behandler til ens besøg eller undersøgelser. Jeg har haft forskellige læger ved faktisk alle besøg.	Godt
38	Vil være mere tryk med kun en til to forskellige læger ved kontrolbesøg.	Godt
40	Jeg har kun rosede ord at sige om personalet. De var meget omsorgsfulde, jeg følte mig virkelig tryk i forløbet.	Virkelig godt
42	Generelt har det været utroligt kompetent personale, som både var søde, lyttende, omhyggeli-	Virkelig godt

	ge og dygtige til deres fag.	
43	Meget fin behandling. Jeg følte mig i trygge hænder.	Virkelig godt
45	Nej.	Virkelig godt
47	Ved denne undersøgelse talte jeg kun med én person, nemlig den læge, der foretog undersøgelsen. Jeg går til tilbagevendende kontrol og ser nye personer hver gang. Ikke alle sætter sig lige godt ind i min historie, hvor man fra starten besluttede, at jeg på grund af genetiske forhold skulle følges særlig tæt med årlig ultralydsscanning. Den har man nu valgt at droppe, og jeg forstår ikke hvorfor. Kun at 'det har regeringen bestemt'. Familiedisposition for kræft er åbenbart ikke længere væsentlig. Hvis der var en gennemgående person, der kendte mit forløb og som kunne forklare mig, hvorfor hun/han havde valgt scanningerne fra, ville jeg måske føle mig mere tryk. Med hensyn til andre afdelinger: det ville være mere betryggende, om jeg ikke selv skulle blandes ind i indkaldelse/tidsbestilling ved folkeundersøgelsen, med mindre jeg får en tid, der ikke passer i min kalender.	Godt
51	Jeg går til kontrol, og den læge, der var ved sidste kontrol lovede at have en afklaring af, om jeg skal fortsætte med den medicin, jeg har taget de sidste [] år, eller om jeg skulle stoppe. Den besked var ikke givet videre til den læge, jeg mødte denne gang. Derfor unødigt ventetid, mens de to læger fik afgjort det.	Godt
52	Forsinkelsen i forhold til røntgenfoto gav ikke ekstra forsinkelse ved konsultation med lægen.	Godt
55	Faktisk er det et helt igennem fint forløb på alle måder.	Virkelig godt
56	Der var en brist i kommunikationen med NN. Blev sendt til samtale efter sjettede behandling til trods for, at NN havde anbefalet [flere] behandlinger.	Virkelig godt
57	Første lægesamtale meget god. Anden lægesamtale ok. Jeg kan mærke, alle gør det så godt, som de kan :-).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
2	Generelt er der lang ventetid i ambulatoriet, og det giver desværre også en fornemmelse af, at den enkelte læge er noget presset under samtalen, når man bliver kaldt ind til svar.	Godt
10	Tak for god behandling.	Godt
11	Hvis jeg spurgte ind til noget omkring min sygdom, fik jeg svar fra lægen.	Godt
16	Konkret skulle der indhentes en vurdering fra en anden afdeling. Jeg havde forventet at blive indkaldt til en samtale i den pågældende afdeling, men det skete ikke. Derimod blev min sag blot vurderet på grundlag af scanninger (og forhåbentlig min journal), hvorefter jeg fik et svar fra min "normale" afdeling, som jeg ikke rigtig gav min en forklaring.	Godt
18	Føler mig godt behandlet. Altid samme læge. Er min læge ikke til stede, bliver jeg kontaktet dagen før om evt. at flytte mit besøg. Dejligt.	Virkelig godt
20	Vedrørende telefonisk henvendelse bliver der altid givet grundig vejledning og opfølgning på problemet.	Godt
24	Det ville være dejligt, hvis det ikke varede så længe, før behandlingsmedicinen er klar.	Virkelig godt
25	Det er meget frustrerende, at jeg taler med en ny læge, hver gang jeg er til samtale ([mange] i løbet af de sidste 2 år). Jeg har aldrig hørt om eller oplevet, at jeg har en kontaktlæge! Lægerne er velinformerede om min situation lige på samtaletidspunktet, men kan have svært ved at svare på spørgsmål eller følge op på sidste samtale.	Godt
29	Læs journalen inden.	Godt
33	I hvert fald i de sidste tre måneder har samarbejdet med de andre afdelinger fungeret fint.	Godt
ID	Kommentarer - D-TERAPI SKEJBY	Samlet indtryk
1	Ventetiden opstod som oftest, fordi en af strålekamrene havde en fejl af teknisk karakter. Det	Virkelig godt


er jo ikke personalets skyld.


 5 Jeg oplevede et virkelig engageret personale [i forhold] til, hvad jeg havde af spørgsmål eller problemer i forbindelse med strålebehandlingen. Virkelig godt


 11 Fint. Godt


ID Kommentarer - D-TERAPI NBG

Samlet indtryk

 7 I hovedtræk har der været sammenhæng ved min modtagelse og undersøgelse/check pga. min cancer/celleforandring []. Min oplevelse er, at jeg er undersøgt på samme måde fra gang til gang. Positivt og rart, tryghed. Godt


 12 Specielt personale ved strålebehandlingen var helt fantastisk! Virkelig godt


 13 Jeg har følt mig rigtig godt behandlet under forløbet. Godt


 14 I forbindelse med min behandling udsatte de et tidspunkt for en scanning. Den eksisterende dato for scanningen var IKKE afmeldt. Så modtog jeg et brev, hvor de [skrev] som om, jeg var udeblevet. TRÆLS. Godt

ID Kommentarer - D-TERAPI HERNING

Samlet indtryk

 4 Jeg kan ikke vurdere, om de få gange, jeg oplevede ventetid, kan betragtes som "unødige". Jeg har indtryk af, at ventetiden skyldtes, at meget syge patienter skulle have akut strålebehandling, hvilket er fuldt forståeligt. Virkelig godt

 5 Jeg synes, der er for ringe en overførelse/videreførelse af informationer mellem de forskellige instanser. Eksempelvis fra forskellige undersøgelser og egen læge. Det må kunne samles i EN patientjournal. Virker meget frustrerende, at ingen ved, hvad den anden gør, og det kun bliver min egen fortælling. Godt

 6 Jeg synes, at de forskellige undersøgelser kom meget hurtigt efter hinanden. Jeg har været meget tilfreds med hele forløbet. Tak. Virkelig godt










ONKOLOGISK AFD. D**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
1	Meget omfattende, men variation i mundtlig information.	Godt
2	Ingen skal kritisere vort sundhedsvæsen over for mig, efter den positive modtagelse og behandling jeg har været mødt med!	Virkelig godt
4	Måske lidt for meget information ved første lægesamtale. Kunne være rart at vente med f.eks. DVD og pjece om strålebehandling, til jeg skulle i gang med det.	Godt
7	Er aldrig i tvivl om noget efter besøgene.	Virkelig godt
10	DVD Strålebehandling fra 2009 syntes jeg er for gammel, men ellers god.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D7	Samlet indtryk
3	Jeg har været længe i behandling, men har alligevel brug for opfriskning/opsummering af behandlingsforløb.	Godt
5	Alt i alt god information.	Virkelig godt
6	Der er tale om FOR MEGET information, når man får at vide, at den behandling, man tilbydes, er særdeles dyr!	Godt
10	Det har stor og positiv betydning, at der er et højt kommunikationsniveau på D7. Både skriftligt og mundtligt information har fungeret fint. Ligeledes har det været meget vigtigt, at kunne ringe på afdeling med spørgsmål om bivirkninger og behandling. D7 summer af dygtige og engagerede sygeplejersker og læger.	Godt
13	Jeg er alt i alt godt tilfreds. Personalet er rigtig søde og hjælpsomme. Tak for det.	Godt
16	Er enormt skuffet over ikke at blive tilbudt "krop og kræft"-forløbet.	Godt
21	Det er godt at få skriftlige materiale med hjem, selvom det ikke lige føles relevant i nuet. Men alt er kaos og det er svært at tage alle informationer ind. Senere har pjecer mm. været gode at læse.	Godt
32	Jeg kan ikke helt huske hvilken information, jeg har fået, og hvor jeg har fået den.	Godt
34	De fleste besøg var ok. Men en ændring af mit pakkeforløb havde jeg ingen information om, fik blot at vide, at jeg selv skulle ringe for screening. Hvorfor eller hvordan forløbet er fremover, når jeg [bliver ældre], er jeg stadig i tvivl om. Ifølge pakken skulle jeg fortsat screenes i 5 år. Men nu er jeg i tvivl, det er noget utrygt. De øvrige besøg har været gode.	Godt
36	Jeg har fået mere information gennem samtale, end gennem skriftligt materiale.	Godt
43	Kunne godt have brugt en kortfattet liste indeholdende for eksempel: - Oplysning om rehabiliteringskurser (ikke hvor, men hvad er det!). - Oplysning om "Dit Liv" (Kræftens Bekæmpelse). - Oplysning om ophold på [et rehabiliteringscenter].	Virkelig godt
44	Ventetid på flex-taxi, men det er jo ikke deres skyld. Flot, at man kan blive befordret. [].	Virkelig godt
47	Mine seneste besøg har været kontrolbesøg. Vi taler sammen, og kun den omstændighed, at jeg altså overgår til folkeundersøgelser hvert andet år i stedet for ultralydsscanning hvert år, synes jeg ikke, jeg har fået en fyldestgørende forklaring på.	Godt

✎ 50	Jeg fik ikke informationsmateriale.	Godt
✎ 55	Han fandt noget, som ikke vokser, hvad var forventet, såfremt det var/er kræft. Nu er jeg ude i hverken eller. Fik tilbudt [] kemo. Indtil videre afslog jeg, er så på forhånd usikker. Måske kan jeg lige så godt dø med kræft end uden kemo. Jeg er [gammel] og har kære og vil nyde resten af livet [].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
✎ 1	ALT skriftligt materiale, som vedrører besøget i ambulatoriet (f.eks. CT scanningsrapport), bør udleveres til patienten FØR samtaler. Det giver mulighed for at stille spørgsmål.	Godt
✎ 4	Jeg synes, der mangler noget. Jeg synes, jeg bliver mere og mere usikker over, hvad der egentligt er min situation. Jeg synes, det er modstridende informationer.	Uoplyst
✎ 13	Jeg fik ingen pjecer om lige netop min kræftsygdom. Jeg har dog selv fundet pjecen på ambulatoriet.	Godt
✎ 19	Informationsmateriale kan undertiden virke angstfremkaldende.	Godt
✎ 29	Man skal handle på alle de bivirkninger, der er information.	Godt
✎ 30	Materialet virkede lidt overdrevet i forhold til den mundtlige information.	Virkelig godt
✎ 33	Har tidligere fået de pjecer der er relevante, og senere kan jeg få kopi af min journal ved forespørgsel.	Godt
ID	Kommentarer - D-TERAPI SKEJBY	Samlet indtryk
✎ 1	Personalet var meget imødekommende og gav mig al den information, jeg havde brug for.	Virkelig godt
✎ 4	Informationen var meget fyldestgørende.	Godt
✎ 6	Informationen om evt. følger var næsten for overvældende (lidt skræmmende).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D-TERAPI NBG	Samlet indtryk
✎ 1	Informationsmaterialet er for generelt. Der mangler information om følgeskader og gener efter f.eks. strålebehandling.	Godt
✎ 4	Informationsmaterialet favner måske for bredt i forhold til min diagnose, som er brystkræft. Jeg tænker her især på DVD vedrørende strålebehandling.	Virkelig godt
✎ 7	Nej.	Godt
✎ 11	Jeg syntes, den var ok.	Godt
✎ 12	Videoen om strålebehandlingen var rigtig god og relevant for mig.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D-TERAPI HERNING	Samlet indtryk
✎ 4	Jeg fik fra starten at vide, at jeg ikke havde kræft, og at jeg ikke var syg (forstadium til brystkræft). Jeg blev derfor overrasket over mundtligt at blive gjort opmærksom på Kræftens Bekæmpelses rådgivningskontor i en nærliggende bygning.	Virkelig godt



ONKOLOGISK AFD. D**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Savnede, på trods af stort engagement, større indsigt i samspil mellem afdelinger og eksterne (egen læge, specialister), da følte jeg, at hver involverede kun tog ansvar for sin "lille brik".	Godt
ID Kommentarer - D7		Samlet indtryk
3	Min praktiserende læge vil gerne følge med i mit behandlingsforløb. For en samlet vurdering ville det være hensigtsmæssigt, hvis der var mere direkte kontakt, evt. mht. "arbejdsfordeling".	Godt
6	Svært at komme i kontakt med personalet, når man ringer i telefontiden vedrørende bivirkninger og andre presserende spørgsmål.	Godt
10	Jeg har haft stor nytte af, at kunne komme i kontakt med sygeplejerske og/eller læge mellem behandlingerne. Bivirkninger kan udvikle sig, nye kan komme til. Det er meget vigtigt for at komme sig bedst muligt til næste behandling.	Godt
11	Har haft forskellige læger ved hver kontrol. Det kunne være rart, hvis man kunne skifte mellem to-tre forskellige læger!	Godt
15	Jeg sørger selv for at motionere og spise sundt. Har aldrig røget.	Godt
16	Fik en stak informationsmateriale, som jeg ikke kunne overskue at læse.	Godt
18	Det fungerer perfekt med en telefonlinje døgnet rundt, hvor man altid får fat i en kompetent person/sygeplejerske.	Virkelig godt
28	Jeg har et gentagende problem: hver gang jeg har fået lavet CT-scanning ([regelmæssigt]), har jeg enorm bøv! med at få udleveret beskrivelsen INDEN lægesamtalen efterfølgende. Jeg er selv [fagperson], og har brug for at være orienteret INDEN lægesamtalen, så jeg kan bruge tiden ordentligt. Det må I gerne ændre.	Virkelig godt
33	Fik altid beroligende svar på mine spørgsmål, især var jeg bange for bedøvelsen ved operationen, ja, der var flere ting. Kom så i tvivl, når jeg kom hjem. Tænkte, de kan også tage fejl, måske værre end de tror.	Virkelig godt
37	Jeg ved ikke, om min læge har fået besked.	Godt
39	Jeg holdt op med at ryge [år tilbage], da jeg fik konstateret kræft.	Godt
46	Som kræftpatient kunne det være ønskeligt med en bedre orientering vedrørende sygdomsforløbet til egen læge. Som personlig læge fortæller han mig, at han ikke får noget at vide, når vi snakker forløb og behandling, da der også under behandlingen opstår en række følgesygdomme, som lægen jo også skal forholde sig til. Det giver en [] større tryghed, at ens egen læge er med i forløbet.	Godt
47	Indtrykkene er forskellige alt efter hvem, der har fået opgaven med at forestå undersøgelsen af mig. De fleste er søde og giver sig tid, nogle er endog meget kompetente og grundige, såvel i deres forberedelse som ved undersøgelse og journalskrivning.	Godt
51	Jeg er generelt meget tilfreds!	Godt
55	De oplysninger, som jeg har fået, var jeg glad og tryk ved, også fordi jeg mødte naturlig omgangsform med venlighed og de forskelliges glæde/tilfredshed. De kunne i hvert fald, synes jeg, lide at arbejde med mennesker (deres arbejde om jeg så må sige). Tak for det.	Virkelig godt
56	Der burde være diætister tilknyttet med det samme, så der ikke går tre til seks måneder, før man kan tale med dem.	Virkelig godt
ID Kommentarer - D6		Samlet indtryk

	3	I begyndelsen af behandlingsforløbet var kontakten til egen læge dårlig! Efter at vi talte om det, er kontakten tilfredsstillende.	Virkelig godt
	8	Der går alt for lang tid, inden undersøgelsesresultater m.v. er tilgængelige hos egen praktiserende læge	Godt
	10	Meget oplysende personale. Venligt, forstående, satte sig ind i det, som vi spurgte om.	Godt
	15	Nej.	Godt
	16	Det kunne være rart, hvis det var den samme læge og/eller sygeplejerske, der tog imod en. Jeg ved godt, at det ikke altid vil være foreneligt med ferier og sygdom.	Godt
	27	Ved kontaktbesøg (svar) var der usikkerhed, hvilket indebærer utryghed i to måneder. Ukendt læge. Sætter pris på kendt læge og behandler, der kender journalen.	Virkelig godt
	29	Det må være individuelt fra person til person.	Godt
	33	Jeg kan godt samarbejde med egen diætist og går ofte til kontrol. Desuden har jeg [i flere måneder] været til optræning ved fysioterapeut.	Godt
	36	Jeg har været skuffet over manglende genoptræning :-).	Virkelig godt


ID Kommentarer - D-TERAPI SKEJBY

Samlet indtryk

	1	Jeg fik [mange] strålebehandlinger. Jeg fik en fantastisk behandling af personalet. [Hele mit liv], har jeg kun haft et sygehusophold []. Så hele situationen var ny for mig.	Virkelig godt
	4	Ikke noget videre, alt OK!	Godt

ID Kommentarer - D-TERAPI NBG

Samlet indtryk

	1	Information om, hvordan man skal tackle gener og nedtrapning af medicinering efter endt behandling. Henvendelse til praktiserende læge er uden værdi.	Godt
---	---	---	------

ID Kommentarer - D-TERAPI HERNING

Samlet indtryk

	4	Nej.	Virkelig godt
---	---	------	---------------

ONKOLOGISK AFD. D

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Placere centralt ansvar/koordinere overordnet ansvar for det samlede forløb. Patienten har svært ved at navigere rundt i forskellige henvisninger til forskellige instanser, især når der gives divergerende information om dette fra forskellige kontaktpersoner. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
4	Mindre ventetid på kemoen (behandlingen) fra apoteket :-). [Ventetid]	Godt
5	Der kom en dame [], som checkede drikkevarer. Hun sludrede lidt med forskellige ventende patienter, bl.a. mig. Det er så hyggeligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Blodprøvetagning i ambulatoriet ville være ønskeligt.	Virkelig godt
8	Fint med kaffe, vand osv. Min samlede konklusion på mødes med Onkologisk Afdeling Aarhus er meget positiv (specielt sammenholdt med andet sygehus). [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
9	Der blev taget hensyn til mine ønsker om tidspunkt for mine daglige behandlinger. Der var især tre personer, der gjorde deres til, at mit behandlingsforløb på Onkologisk Afdeling D føltes professionelt og trygt. Tak. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - D7	Samlet indtryk
1	Den afsluttende samtale, hvor en læge og sygeplejerske var til stede, spurgte jeg lægen, om mit bryst skulle være så ømt, varmt og hævet. Dertil fik jeg svaret, at det var helt normalt. [Kort tid] efter fik jeg en skrap kur af egen læge med antibiotika mod infektion i brystet. Lægen havde ikke tid til mine spørgsmål og var lidt vredladet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
2	?	Godt
3	Besøg/mulighed for samtale med socialrådgiver PÅ ambulatoriet.	Godt
5	Altid meget positivt og imødekomende personale (alle faggrupper). [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Personalet er nogle søde og rare mennesker, som bare har ALT for meget at se til. Derfor opleves det ofte næsten kaotisk. Derfor opleves fejl. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
8	De sygeplejersker jeg har mødt, har altid været meget naturlige og venlige. [Relationer til personale]	Godt
10	Det, der er væsentligt, når man stilles over for en kræftdiagnose, er at blive set og mødt som et menneske og ikke alene et CPR-nummer med en diagnose (jeg er helt klar over, at man selv kan bidrage/undlade at bidrage til dette). Det har været af stor vigtighed for mig som menneske og patient at møde kompetente, nærværende og engagerede sygeplejersker og læger. For mig har NN, NN og NN haft helt afgørende betydning. De er topprofessionelle og nærværende på samme tid. De har været fantastiske, intet mindre! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
14	Personalet var altid meget smilende og søde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Det er et stort, UPERSONLIGT venteværelse med mange forskellige patientgrupper. Hvis jeg var "ny" og yngre brystkræftpatient, kunne jeg ønske mig et specifikt rum for denne patient-	Godt

- gruppe. Det oplevede jeg selv [for nogle år siden], hvor både sekretærer, sygeplejersker og læger kendte os patienter. Der var en mere personlig kontakt, plus at vi patienter kendte hinanden.
[Fysiske rammer, Relationer til personale]
- 17 Jeg er meget glad for, at jeg bliver scannet hvert andet år, men sætter et stort spørgsmålstegn ved, om den kontrol, jeg har modtaget på ambulatoriet, er til nogen nytte, men spørgsmål vedrørende tabletter og almene tilstand er ok. Uoplyst
- 18 Der mangler ekstra rum til samtale mellem sygeplejersker/patient. Når patienten er grædende/ked af det, så er det ubehageligt at skulle være på gangen eller en stue, hvor der er andre patienter.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 19 Meget god, informativ og omsorgsfuld dialog.
[Kommunikation og information, Relationer til personale] Godt
- 21 Sidst jeg var der, manglede der drikkevarer. Det er rart lige at kunne tage et glas vand/kaffe.
[Fysiske rammer] Godt
- 23 I stedet for halvårslige kontroller hos læger NN, med en ny ved hvert besøg, kunne man have samtaler hos egen læge og så en forebyggende scanning af de organer, der oftest bliver ramt af metastaser ved f.eks. hvert andet, femte og tiende år.
[Pleje] Godt
- 26 Søde sygeplejersker og læger. Alt ok.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 28 Lav en ordning så patienter, der er fagpersoner får udleveret de oplysninger der ønskes, uden besværlig forsinkelse. Det er lidt hårdt at skulle kæmpe for den rettighed hver gang! Virkelig godt
- 29 Jeg kunne ønske, at jeg kunne komme ind til samme læge hver gang, det ville give en stor trykthed. Da jeg er kommet her [i mange år], er det mange mennesker, man skal forholde sig til, når det er en ny hver gang.
[Pleje] Godt
- 33 Jeg har ikke noget dårligt at skrive. Alle var søde og rare. Virkelig godt
- 34 Venlige mennesker. Godt
- 42 Den personlige kontakt.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 44 Da jeg efter operation i Skejby kom til Kommunehospitalet, har jeg INTET at klage over. Virkelig sødt og omsorgsfuldt personale. Er glad for at være på den rigtige side nu. Jeg skylder en stor tak.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 45 Det venteværelse, som jeg plejer at vente i, er ikke særlig godt. Det er et hak ind i gangen med to borde og nogle stole. Nogle gange er der simpelthen for lidt plads.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 47 [Rengøringen] så ok ud, men det var så heller ikke dér, mit fokus var.
[Fysiske rammer] Godt
- 48 Jeg synes, deres ventetider var for lange, især når der var pårørende med. Serviceniveauet var helt i orden i venteværelserne, og personalet gjorde, hvad de kunne for os. Det er ikke et særligt sjovt sted at sidde eller komme, når man er træt af behandling, og der er mange rigtig syge.
[Fysiske rammer, Pleje, Ventetid] Godt
- 51 Jeg har gået til kontrol i [mange] år for kræft []. Jeg har generelt været meget tilfreds. Jeg har IKKE oplevelsen af at have en kontaktperson. Jeg har godt nok talt med rigtig mange forskellige læger og sygeplejersker. Alle har sat sig ind i min efterhånden tykke journal, flot! Lidt kommunikationsbrist har der da været indimellem. Det der fungerer dårligst er, når jeg skal skifte sygehus (det skriftlige). Jeg føler mig i ingenmandsland. Hvem har ansvaret for, at jeg får kontakt til det sygehus, jeg skal overføres til? Godt

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
	[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Pleje]	
55	Måske var det venteværelse, som i Hus 10, tredje-fjerde sal, det er lidt mere privat opdelt. Man behøver ikke at høre/deltage (ufrivilligt) i alles samtaler og dufter m.m. For øvrigt bryder jeg mig ikke om blot, at blive opkaldt med kun fornavn. Selvom jeg ved, at det er moderne, ønsker jeg helst for- og efternavn, måske er jeg gammel. For mig er fornavn for familie og gode venner, privatlivet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
56	Dejligt, sidst i forløbet at blive tilknyttet én fast læge, som kendte mig fra et tidligere forløb. [Kontaktperson]	Virkelig godt
57	Jeg går selv meget op i kost, motion og ikke-rygning, og derfor har jeg ikke haft brug for det. Med alle de mennesker, som får kræft i dag, kan jeg slet ikke forstå, at afdeling Z1 skal blive mindre ude på Skejby, da der virkelig er pladsmangel i venteværelse/stole, seng til at få behandling i. Jeg ville gerne have siddet med nogen på min alder, som jeg kunne snakke med. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
2	Jeg oplever altid en rigtig god behandling, når jeg retter telefoniske henvendelse til sygeplejersken i ambulatoriet. Mine spørgsmål bliver altid løst af den pågældende sygeplejerske. Stort plus til jer. [Kommunikation og information]	Godt
3	Jeg synes, at alle ansatte gør deres absolut bedste. Man føler, der bliver lyttet til en, og man får altid svar på sine spørgsmål og tvivl. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	1. For det første ikke at have nogen fast sygeplejerske. Det ville lette ens tryk meget. Kun at se den samme sygeplejerske højst to gange og næste gang en ny igen (ikke at de alle er søde) er ikke det, der fremmer ens tryk. 2. Det samme gælder læge, det er ny læge hver gang, højst et par gange den samme. Det gør, at jeg ikke føler tryk, er bare en af mange. [Kontaktperson]	Uoplyst
7	Jeg ved ikke, om der er noget, der kan gøres bedre. Jeg oplevede alle, både sygeplejersker, ja selv lægerne kunne forklare [], så jeg kunne forstå det. Alle var meget kompetente, søde og imødekommende. Så alt i alt havde jeg en positiv oplevelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Ufatteligt, at så mange mennesker skal presses sammen i et venterum. Man føler sig jo hensat til sygekasselægen for 40 år siden, hvor man blev ekspederet efter tur og ikke efter aftale. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
9	Venteværelset er for lille. "Lekturer" ALT for gammel. Ugeblade fra sidste sæson. [Fysiske rammer]	Godt
10	Var ikke helt klar over om afdelingen, hvor jeg fik kemoterapi, var med i spørgsmålene. De var helt fantastiske at tale med. De skal alle, dvs. dem jeg har været i kontakt med, have et STORT ug. D6. [Kvalitet i behandling]	Godt
12	Et venteværelse mere. [Fysiske rammer]	Godt
16	Få nogle andre ugeblade, f.eks. mere interessante magasiner. [Fysiske rammer]	Godt
21	Jeg var ked af indkaldelsen (den første), hvor der stod, at det ville være en god idé at have en person med til samtalen. Det gjorde mig meget bekymret. Jeg ringede og fik at vide, det var et standardbrev, men det er ikke ok, synes jeg. Jeg har fået at vide, at kræften er væk, så jeg synes, brevet var voldsomt. [Kommunikation og information]	Godt

22	Hvis jeg har ringet til afdelingen, fordi jeg har haft smerter eller andet, er jeg altid blevet vejledt rigtig godt. Hvis de mente, jeg skulle til en ekstra undersøgelse, kom jeg ind efter én eller et par dage. Jeg er rigtig glad for forløbet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
24	Der er altid en meget positiv stemning, hvilket i høj grad er dejligt og nødvendigt, når man er så sløj. [Pleje]	Virkelig godt
25	Venteværelses er meget lille. Jeg har talt med en ny læge ved hvert besøg, det oplever jeg som meget frustrerende. Lægen kender ikke hele min sygehistorie og kan derfor ikke svare på alle spørgsmål, og der er ikke opsamling på forrige samtale. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
26	Alle var meget søde og trøstede mig ved mit sidste besøg. Jeg har haft en stor sorg, så det var svært at skulle i behandling. [Relationer til personale]	Godt
27	Meget fint de gange, hvor læge og behandler (sygeplejerskerne) var de samme. Giver stor tryghed. Også fin behandling af sekretærerne. [Kontaktperson]	Virkelig godt
28	Jeg synes, at jeg møder for mange forskellige læger i ambulatoriet. Jeg når ikke at kende dem. En til fire forskellige ville være godt. [Kontaktperson, Pleje]	Godt
29	Bedre samarbejde mellem sygehusene. [Kvalitet i behandling]	Godt
31	Altid meget imødekommende.	Virkelig godt
33	Det er en stor fordel, når man møder den læge og sygeplejerske, man er tilknyttet, og som kender en. I ferieperioden kan man møde forskellige læger og sygeplejersker, som måske har mindre indsigt i ens sygdomsforløb. [Kontaktperson]	Godt
34	Ekstra fin behandling.	Virkelig godt
35	Venterummene er for små, da hovedparten har minimum en ledsager med. Toiletterne er for lave, når man har en dårlig hofte. [Fysiske rammer]	Godt
36	Altså! Venteværelset er lidt kedeligt. Jeg kunne godt bruge f.eks. glade farver på væggene og mere lektüre. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
37	Efterkontrollen af min sygdom er forløbet fint, og mine besøg på ambulatoriet har været ok. Men jeg synes ikke det var ok, at jeg måtte selv måtte søge til et andet sygehus for at blive helbredt for min [kræft]. Jeg blev kun tilbudt kemoterapi, som kun var livsforlængende. Selv da jeg oplyste, at man på det andet sygehus kunne operere mig, ville man ikke overveje operation. Efter min [] vellykkede operation var man ikke interesseret i at undersøge, hvad de havde gjort på det andet sygehus. Det synes jeg virkelig er for dårligt. Det har dog også ændret sig, efter det er andre læger, jeg taler med nu. [Kvalitet i behandling]	Godt
ID	Kommentarer - D-TERAPI SKEJBY	Samlet indtryk
1	Jeg mødte en stor medmenneskelighed blandt personalet, men også en god portion humor. Jeg blev helt glad for den ikke ubetydelige skat, som jeg gennem årene har betalt til sundhedsvæsenet. []. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Forløbet jeg havde været igennem har været tilfredsstillende, men jeg kunne godt have undværet at være tilknyttet tre forskellige sygehuse, og deres forskellige informationer. Det kunne jeg godt have været foruden, da det til tider har været en stor belastning. Håber, det kan gøres bedre.	Virkelig godt

	[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	
✎ 4	Kun at der var sørget godt for patienterne. God forplejning. Personalet var meget imødekommende. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 6	Jeg kan i det store og hele kun være meget tilfreds med såvel personale som behandling.	Virkelig godt
✎ 8	Jeg vil fremhæve hele personalets evne til at "læse" patienter ved disses første besøg, dvs. fornemme, hvem der måske har brug for lidt omsorg, og hvem [der er] mere til en kvik bemærkning. Jeg følte mig i høj grad i kompetente hænder gennem hele forløbet og indimellem næsten mere som gæst end som patient, virkeligt imponerende!! [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D-TERAPI NBG	Samlet indtryk
✎ 1	Hjælp fra hospitalets læger med hensyn til smerter efter endt behandling (langtidsgener).	Godt
✎ 3	Jeg vil gerne fremhæve personalets imødekommenhed og omsorg. TAK!! [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 4	Personalet er gode til hurtigt at få skabt en uformel og fortrolig dialog. Man får desuden indtryk af, at samarbejdet i afdelingen er godt. Der er en god stemning. Godt, at afdelingen er delt op med mange små venterum. Når man kommer ofte, er det nemmere at få en snak i gang i venteværelset, da man tit møder de samme patienter og pårørende. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 6	[Jeg har kun været der én gang i den periode]. Alt i alt har jeg været godt tilfreds med ALLE mine kontrolbesøg. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 7	Formodentlig foregik alt normalt.	Godt
✎ 9	Synes, at det er utrolig godt, at de overholder tiderne så fint. Næsten på klokkeslæt, man kommer ind. Så ros for det. [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 11	Jeg var godt tilfreds.	Godt
✎ 13	Et andet venteværelse ville være at fortrække. Det er meget lille til det antal mennesker, der altid er. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 16	Fik den hjælp og information, jeg havde brug for. [Kommunikation og information]	Godt
ID	Kommentarer - D-TERAPI HERNING	Samlet indtryk
✎ 2	Personalet på Onkologisk Afdeling i Herning får stor ros herfra. Virkelig et kompetent personale, jeg har mødt. Søde, forstående, lyttende, udstråler varme og medmenneskelighed og er meget omsorgsfulde. ET MINUS er, at jeg til den afsluttende samtale med læge og sygeplejerske ikke var med min kontaktlæge og -sygeplejerske. Så er der jo ingen mening i, at det hedder kontaktlæge og -sygeplejerske. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 3	Det er dejligt, at der står drikkevarer, når man har kørt en lang tur. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 4	De medarbejdere, som jeg mødte, var veluddannede, imødekommende, i godt humør, opmærksomme uden at gå for tæt og høflige. Altså en medarbejdergruppe, som sætter en høj standard for hospitalsvæsenet! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

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

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

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

