

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Neurologisk afdeling
Hospitalsenhed Midt
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
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	99
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	221
Afdelingens svarprocent:	55%

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).

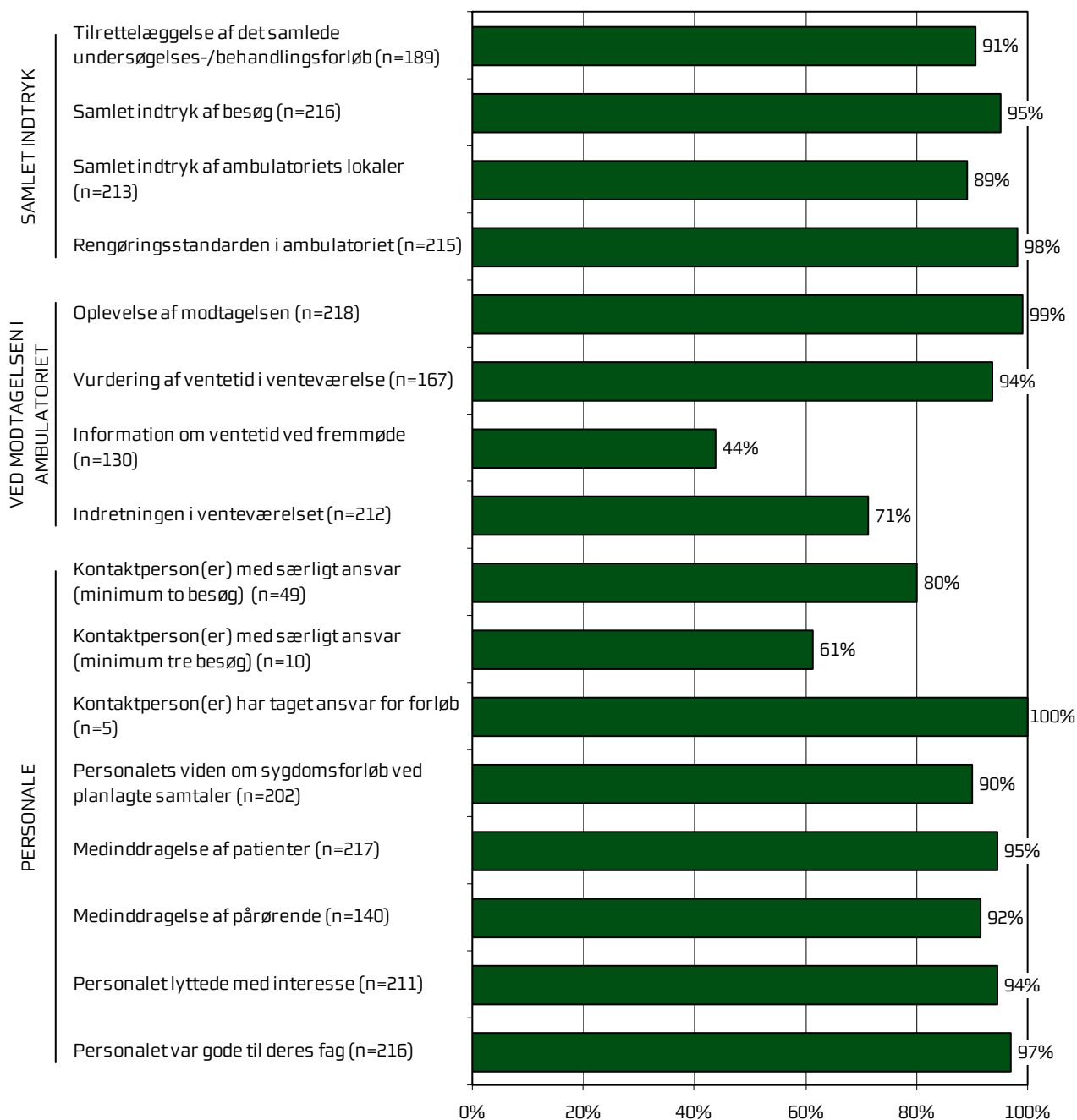
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

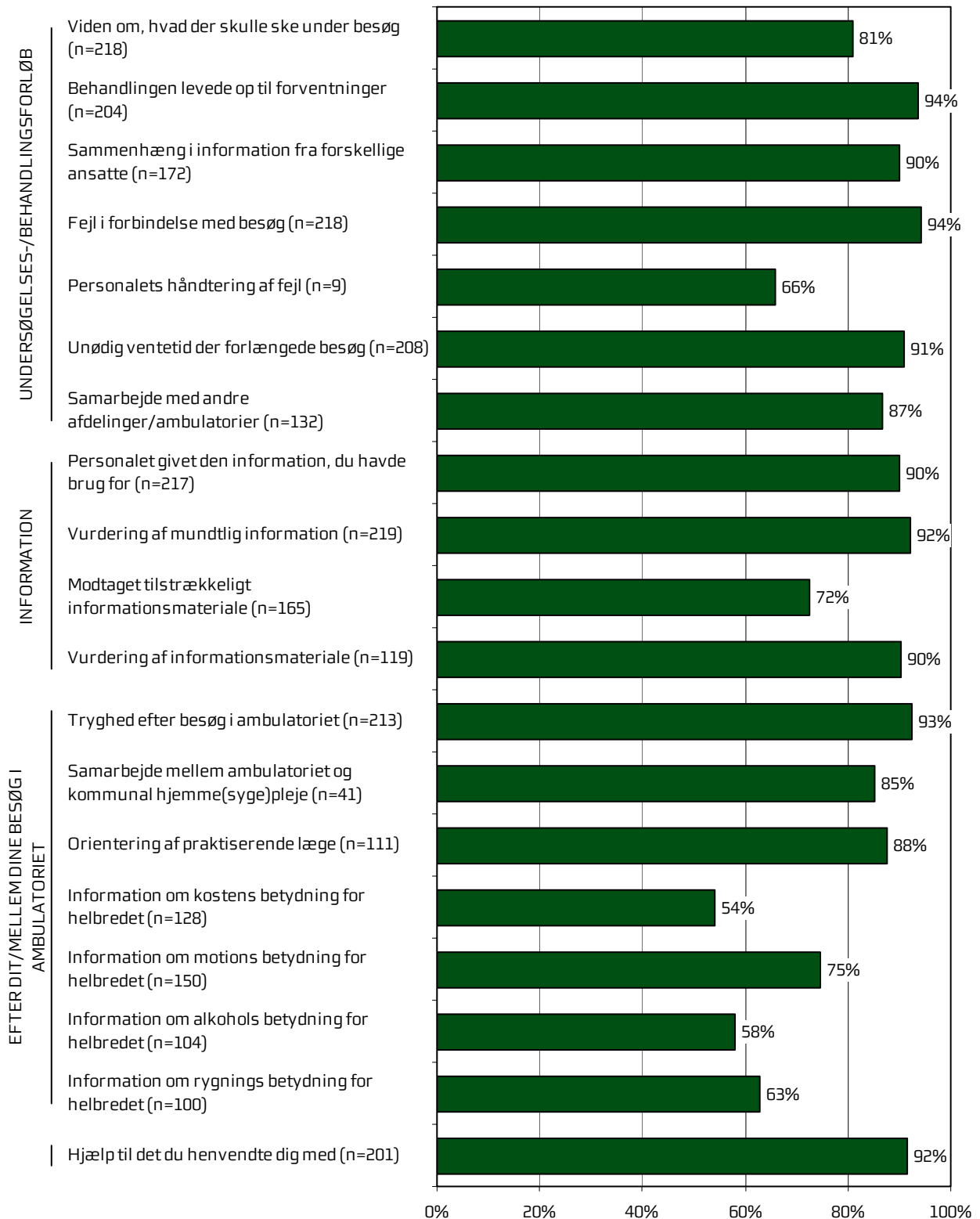
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

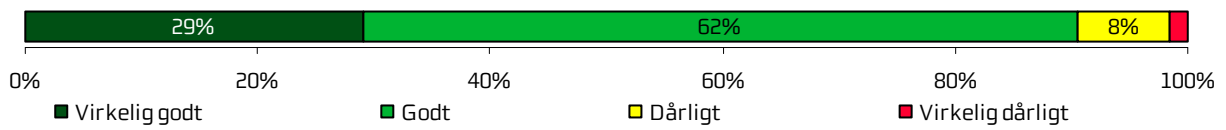
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

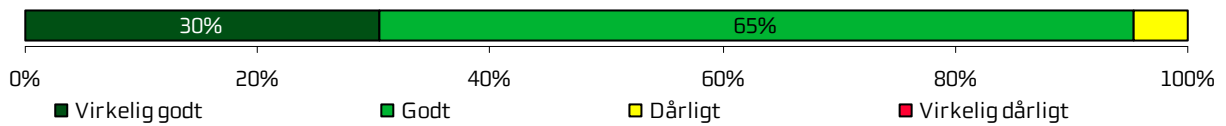
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

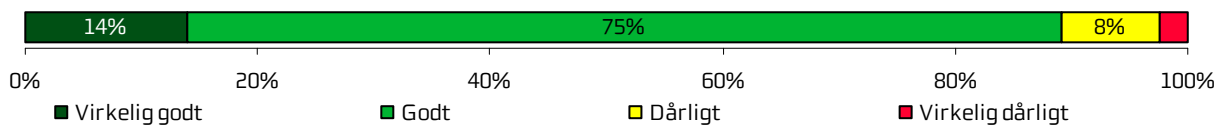
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=189)



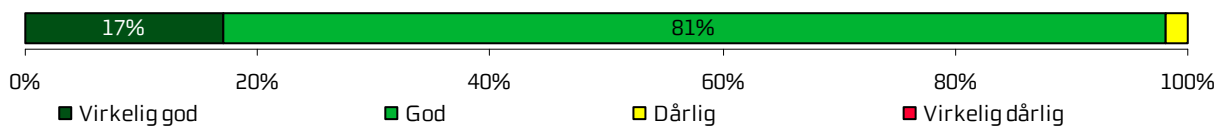
Samlet indtryk af besøg (n=216)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=213)



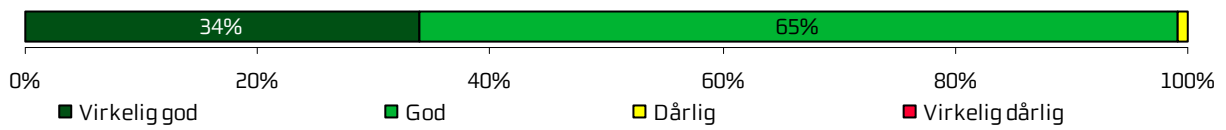
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=215)



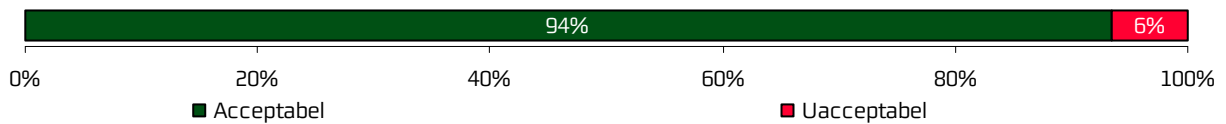
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	-	-	98 % *	93 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	98 % *	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	-	-	98 % *	93 %	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	97 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

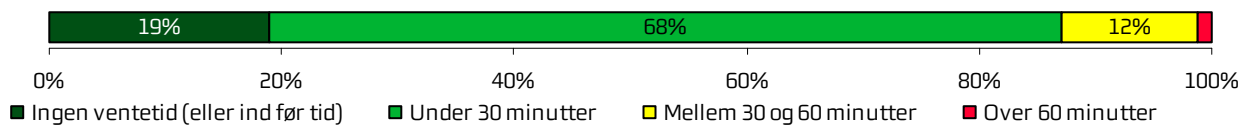
Oplevelse af modtagelsen (n=218)



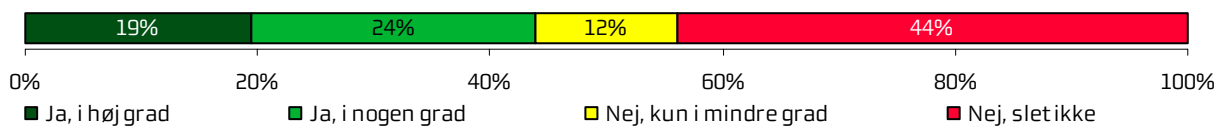
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=167)



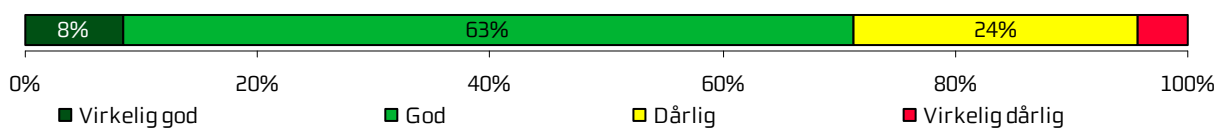
Længde af ventetid i venteværelse (n=158)



Information om ventetid ved fremmøde (n=130)



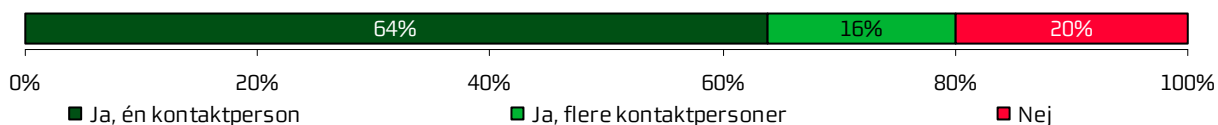
Indretningen i venteværelset (n=212)



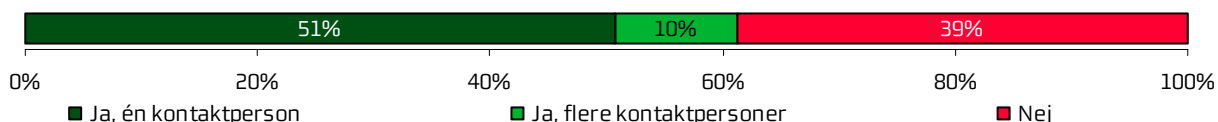
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	-	-	99 % *	92 %	95 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	44 %	-	-	59 % *	37 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	71 %	-	-	96 % *	82 % *	87 % *

Personale

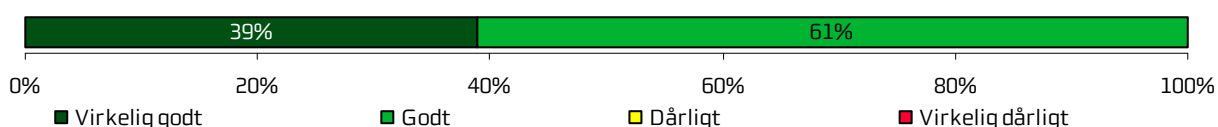
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=49)



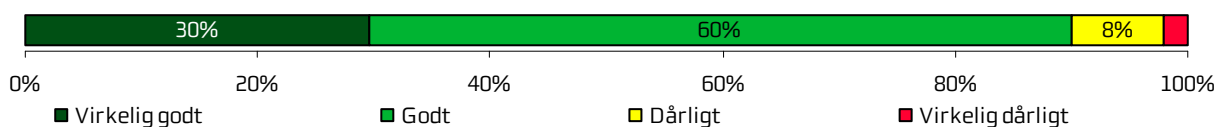
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=10)



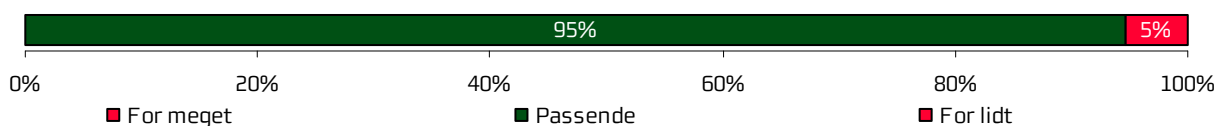
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=5)



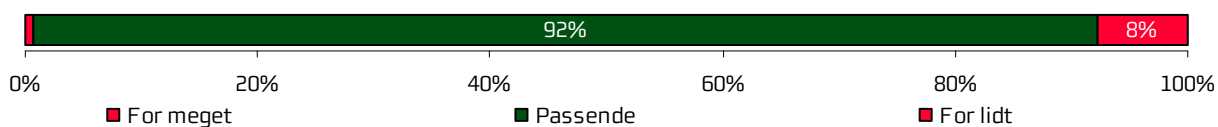
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=202)



Medinddragelse af patienter (n=217)



Medinddragelse af pårørende (n=140)



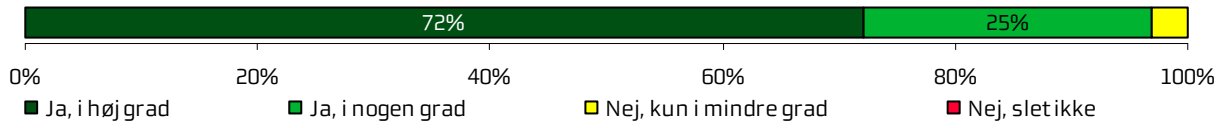
Personalet lyttede med interesse (n=211)



	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)	80 %	-	-	86 %	76 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	61 %	-	-	86 % *	79 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	-	-	95 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	95 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	96 %	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	-	-	97 %	94 %	96 %

Personale (fortsat)

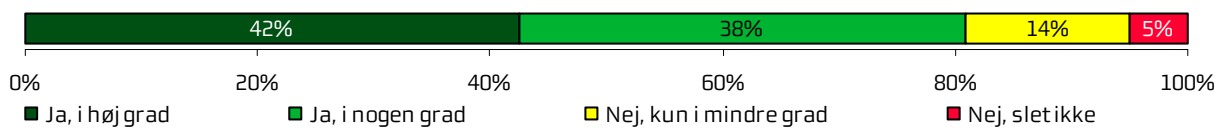
Personalet var gode til deres fag (n=216)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

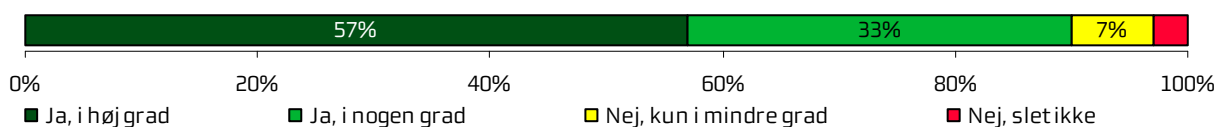
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=218)



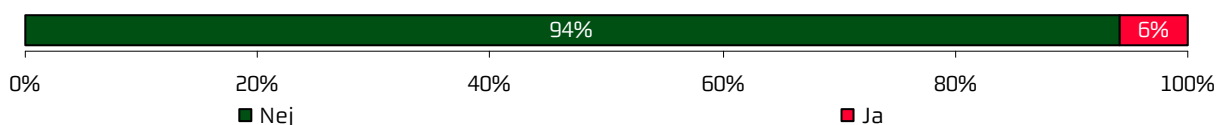
Behandlingen levede op til forventninger (n=204)



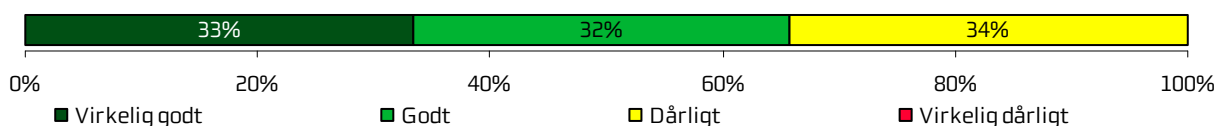
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=172)



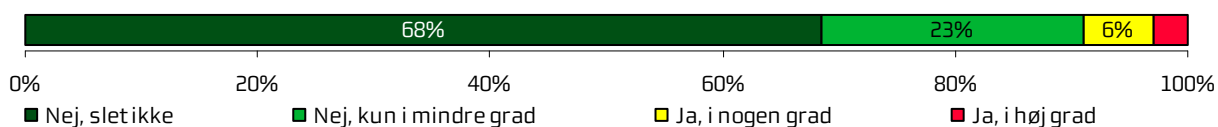
Fejl i forbindelse med besøg (n=218)



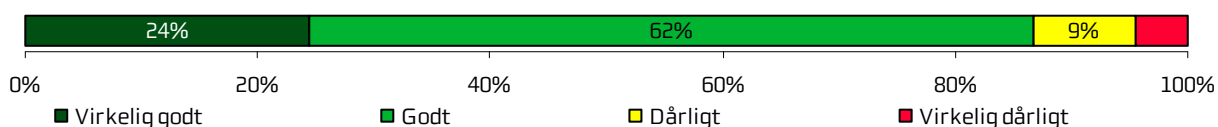
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=208)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=132)



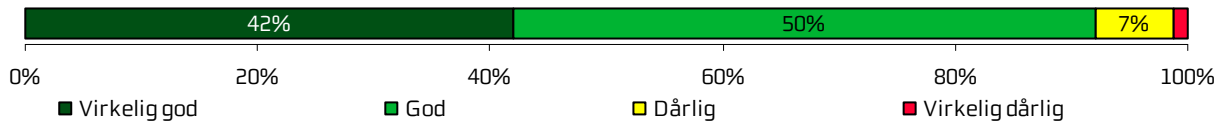
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	81 %	-	-	94 % *	84 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	-	-	95 %	88 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90 %	-	-	97 % *	91 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	95 %	88 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	66 %	-	-	77 %	65 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	-	-	92 %	87 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	-	-	94 % *	91 %	93 %

Information

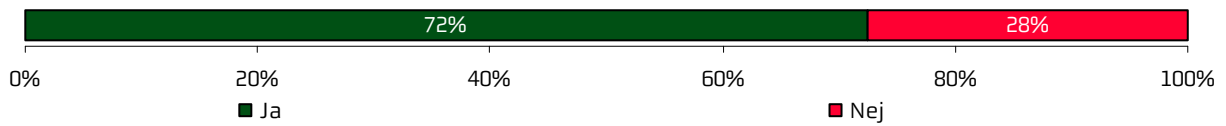
Personalet givet den information, du havde brug for (n=217)



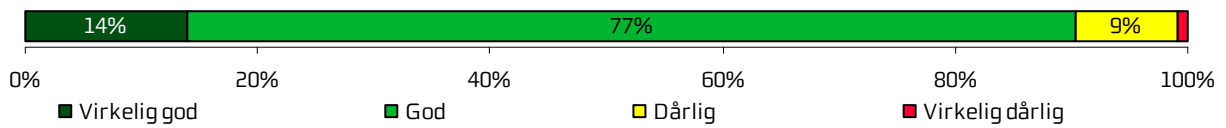
Vurdering af mundtlig information (n=219)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=165)



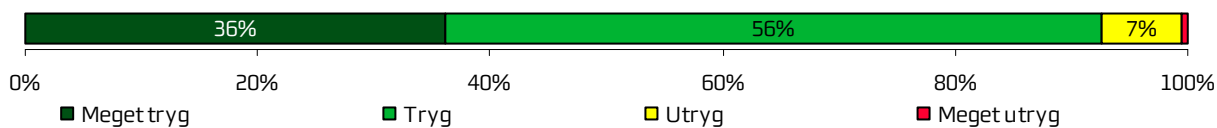
Vurdering af informationsmateriale (n=119)



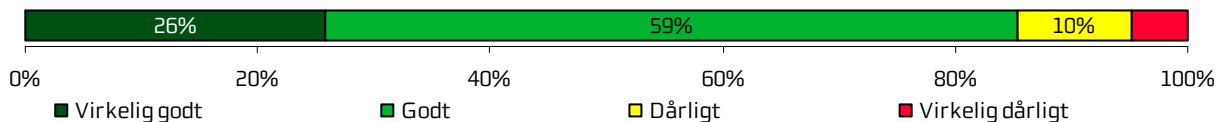
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	-	-	95 % *	91 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	-	-	98 % *	94 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	72 %	-	-	87 % *	78 %	82 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	90 %	-	-	97 % *	90 %	93 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

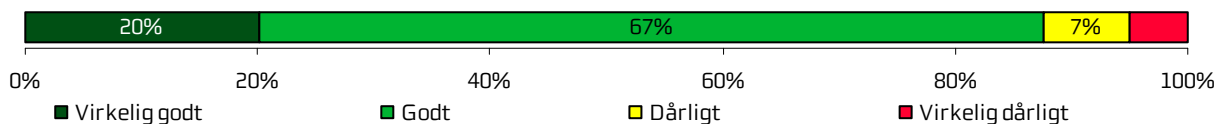
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=213)



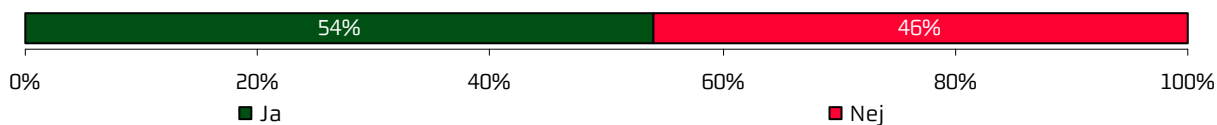
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=41)



Orientering af praktiserende læge (n=111)



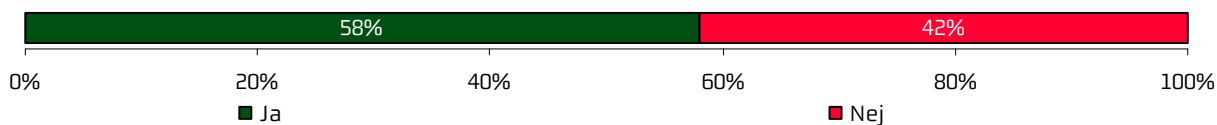
Information om kostens betydning for helbredet (n=128)



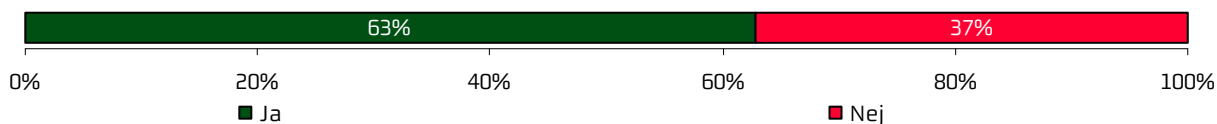
Information om motions betydning for helbredet (n=150)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=104)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=100)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	96 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	-	-	96 %	88 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	-	-	91 %	79 % *	86 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	54 %	-	-	76 % *	50 %	63 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	75 %	-	-	84 % *	59 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	58 %	-	-	75 % *	46 %	64 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	63 %	-	-	82 % *	59 %	70 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=201)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	-	-	97 % *	92 %	94 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

LØBENR.: 1111111111

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbet.: >>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) 55 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	55%	100%
Køn		
Mand	43%	46%
Kvinde	57%	54%
Aldersgruppe		
Under 20 år	4%	6%
20-39 år	12%	17%
40-59 år	33%	38%
60-79 år	43%	32%
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		221		100%
Køn				
Mand		96		43%
Kvinde		125		57%
Aldersgruppe				
Under 20 år		9		4%
20-39 år		27		12%
40-59 år		74		33%
60-79 år		94		43%
80 år eller derover		17		8%
Skema udfyldt af				
Patienten		182		86%
Pårørende		30		14%
Modersmål				
Dansk		215		98%
Ikke dansk		5		2%
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		3		1%
Neurologisk Ambulatorium		68		31%
Neurologisk Ambulatorium Udredning		28		13%
Neurologisk Ambulatorium Kroniker		111		50%
Neurologisk Akutklinik		6		3%
Hovedpineambulatorium		5		2%

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	29	62	8	2	189	28
Køn						
Mand	33	64	4	0	83	12
Kvinde	26	60	11	3	106	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	67	10	0	8	1
20-39 år	9	82	9	0	23	3
40-59 år	26	65	9	0	63	10
60-79 år	39	50	7	4	81	11
80 år eller derover	22	78	0	0	14	3
Skema udfyldt af						
Patienten	31	59	8	2	156	23
Pårørende	25	67	8	0	24	5
Modersmål						
Dansk	28	62	8	2	183	28
Ikke dansk	40	40	20	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Neurologisk Ambulatorium	30	59	10	2	61	7
Neurologisk Ambulatorium Udredning	33	54	13	0	24	3
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	26	69	4	1	93	16
Neurologisk Akutklinik	40	20	20	20	5	1
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	3	1

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	30	65	5	0	216
Køn					
Mand	35	63	2	0	93
Kvinde	27	66	7	0	123
Aldersgruppe					
Under 20 år	21	79	0	0	9
20-39 år	20	73	8	0	26
40-59 år	30	64	6	0	72
60-79 år	36	59	4	0	92
80 år eller derover	24	76	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	33	62	5	0	179
Pårørende	21	75	4	0	28
Modersmål					
Dansk	29	66	5	0	210
Ikke dansk	60	40	0	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Neurologisk Ambulatorium	32	65	3	0	66
Neurologisk Ambulatorium Udredning	30	67	4	0	27
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	28	69	4	0	109
Neurologisk Akutklinik	33	33	33	0	6
Hovedpineambulatorium	0	80	20	0	5

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	14	75	8	2	213
Køn					
Mand	17	72	9	2	94
Kvinde	11	78	8	3	119
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	70	0	30	9
20-39 år	4	80	16	0	25
40-59 år	8	81	8	3	73
60-79 år	22	69	9	0	89
80 år eller derover	23	77	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	15	74	9	2	174
Pårørende	6	77	10	7	30
Modersmål					
Dansk	14	75	9	3	208
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Neurologisk Ambulatorium	21	76	2	2	66
Neurologisk Ambulatorium Udredning	21	71	7	0	28
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	8	78	13	0	106
Neurologisk Akutklinik	40	40	20	0	5
Hovedpineambulatorium	0	100	0	0	5

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	81	2	0	215
Køn					
Mand	24	75	1	0	94
Kvinde	12	86	2	0	121
Aldersgruppe					
Under 20 år	19	81	0	0	9
20-39 år	12	88	0	0	25
40-59 år	11	85	4	0	73
60-79 år	20	79	1	0	92
80 år eller derover	37	63	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	18	80	2	0	176
Pårørende	9	91	0	0	30
Modersmål					
Dansk	17	82	2	0	209
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Neurologisk Ambulatorium	24	76	0	0	66
Neurologisk Ambulatorium Udredning	27	69	4	0	26
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	12	86	2	0	110
Neurologisk Akutklinik	40	40	20	0	5
Hovedpineambulatorium	0	100	0	0	5

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	65	1	0	218
Køn					
Mand	41	58	1	0	95
Kvinde	29	71	1	0	123
Aldersgruppe					
Under 20 år	19	81	0	0	9
20-39 år	7	85	7	0	27
40-59 år	34	66	0	0	74
60-79 år	42	58	0	0	92
80 år eller derover	44	56	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	36	63	1	0	179
Pårørende	22	78	0	0	30
Modersmål					
Dansk	33	66	1	0	212
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Neurologisk Ambulatorium	45	54	2	0	65
Neurologisk Ambulatorium Udredning	50	50	0	0	28
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	25	74	1	0	111
Neurologisk Akutklinik	33	67	0	0	6
Hovedpineambulatorium	20	80	0	0	5

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	94	6	167	52
Køn				
Mand	92	8	70	24
Kvinde	95	5	97	28
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	7	2
20-39 år	80	20	21	6
40-59 år	95	5	61	13
60-79 år	94	6	66	26
80 år eller derover	100	0	12	5
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	141	40
Pårørende	91	9	22	8
Modersmål				
Dansk	94	6	162	51
Ikke dansk	-	-	4	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	0
Neurologisk Ambulatorium	96	4	46	21
Neurologisk Ambulatorium Udredning	94	6	17	11
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	91	9	92	18
Neurologisk Akutklinik	100	0	5	1
Hovedpineambulatorium	-	-	4	1

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	19	68	12	1	158	6
Køn						
Mand	26	61	13	0	67	2
Kvinde	14	73	11	2	91	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	11	89	0	0	7	0
20-39 år	5	70	20	5	20	1
40-59 år	16	71	11	2	59	2
60-79 år	24	64	11	0	61	2
80 år eller derover	36	55	9	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	19	67	13	1	134	5
Pårørende	18	72	5	5	20	1
Modersmål						
Dansk	19	69	10	1	153	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Neurologisk Ambulatorium	24	64	11	0	45	1
Neurologisk Ambulatorium Udredning	29	53	18	0	17	0
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	18	71	9	2	85	5
Neurologisk Akutklinik	0	40	60	0	5	0
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	3	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	24	12	44	130	31
Køn						
Mand	30	23	8	39	58	9
Kvinde	11	26	15	48	72	22
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	43	31	26	6	1
20-39 år	0	20	20	60	15	6
40-59 år	23	17	10	50	49	12
60-79 år	23	31	10	36	51	11
80 år eller derover	23	22	11	45	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	21	23	11	45	114	23
Pårørende	7	41	20	33	14	7
Modersmål						
Dansk	19	25	12	45	125	31
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Neurologisk Ambulatorium	21	32	18	29	38	5
Neurologisk Ambulatorium Udredning	18	36	0	45	11	5
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	17	21	11	51	71	19
Neurologisk Akutklinik	40	0	0	60	5	0
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	2	2

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	8	63	24	4	212	6
Køn						
Mand	12	58	29	1	91	4
Kvinde	5	67	21	7	121	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	32	54	15	8	0
20-39 år	0	53	38	8	24	2
40-59 år	4	66	27	3	71	2
60-79 år	15	62	19	4	92	2
80 år eller derover	12	82	6	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	65	23	4	176	5
Pårørende	7	46	40	7	27	1
Modersmål						
Dansk	9	62	25	5	206	6
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Neurologisk Ambulatorium	15	75	7	3	67	0
Neurologisk Ambulatorium Udredning	19	63	19	0	27	1
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	2	61	33	5	104	5
Neurologisk Akutklinik	33	33	17	17	6	0
Hovedpineambulatorium	0	40	40	20	5	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	64	16	20	49
Køn				
Mand	75	16	9	31
Kvinde	45	16	39	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	31	39	30	10
40-59 år	75	19	6	16
60-79 år	69	5	26	19
80 år eller derover	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	67	18	15	39
Pårørende	51	13	37	8
Modersmål				
Dansk	64	16	20	49
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Neurologisk Ambulatorium	54	8	38	13
Neurologisk Ambulatorium Udredning	40	40	20	10
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	76	12	12	25
Neurologisk Akutklinik	-	-	-	1
Hovedpineambulatorium	-	-	-	0

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	51	10	39	10
Køn				
Mand	-	-	-	4
Kvinde	51	17	32	6
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	4
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	57	15	28	7
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	51	10	39	10
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Neurologisk Ambulatorium	-	-	-	3
Neurologisk Ambulatorium Udredning	-	-	-	1
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	67	17	17	6
Neurologisk Akutklinik	-	-	-	0
Hovedpineambulatorium	-	-	-	0

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	39	61	0	0	5	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	3	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	39	61	0	0	5	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Neurologisk Ambulatorium	-	-	-	-	1	0
Neurologisk Ambulatorium Udredning	-	-	-	-	0	0
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	-	-	-	-	4	1
Neurologisk Akutklinik	-	-	-	-	0	0
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	0	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	60	8	2	202	16
Køn						
Mand	40	55	6	0	86	8
Kvinde	22	65	10	4	116	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	87	13	0	6	3
20-39 år	27	61	4	8	26	1
40-59 år	32	57	10	1	70	4
60-79 år	32	60	7	1	84	7
80 år eller derover	25	69	6	0	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	32	58	7	2	168	12
Pårørende	11	75	14	0	27	3
Modersmål						
Dansk	29	61	8	2	197	15
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Neurologisk Ambulatorium	28	66	7	0	61	6
Neurologisk Ambulatorium Udredning	38	46	15	0	26	2
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	29	63	6	3	105	5
Neurologisk Akutklinik	40	20	20	20	5	1
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	2	2

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	0	95	5	217
Køn				
Mand	0	97	3	93
Kvinde	0	93	7	124
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	9
20-39 år	0	88	12	26
40-59 år	0	93	7	73
60-79 år	0	97	3	92
80 år eller derover	0	94	6	17
Skema udfyldt af				
Patienten	0	94	6	182
Pårørende	0	96	4	27
Modersmål				
Dansk	0	95	5	211
Ikke dansk	0	80	20	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3
Neurologisk Ambulatorium	0	97	3	65
Neurologisk Ambulatorium Udredning	0	89	11	28
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	0	95	5	110
Neurologisk Akutklinik	0	83	17	6
Hovedpineambulatorium	0	100	0	5

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	92	8	140	79
Køn					
Mand	0	97	3	63	31
Kvinde	1	87	12	77	48
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	8	1
20-39 år	0	95	5	21	5
40-59 år	2	84	13	37	36
60-79 år	0	94	6	65	29
80 år eller derover	0	89	11	9	8
Skema udfyldt af					
Patienten	1	90	9	105	76
Pårørende	0	100	0	26	3
Modersmål					
Dansk	1	92	8	139	74
Ikke dansk	-	-	-	1	4
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	2
Neurologisk Ambulatorium	2	91	7	45	22
Neurologisk Ambulatorium Udredning	0	88	13	16	11
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	0	93	7	69	42
Neurologisk Akutklinik	0	80	20	5	1
Hovedpineambulatorium	-	-	-	4	1

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	66	28	5	0	211	6
Køn						
Mand	64	33	3	0	95	1
Kvinde	68	24	7	1	116	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	42	21	0	8	0
20-39 år	54	31	11	4	26	0
40-59 år	70	27	4	0	73	1
60-79 år	66	30	3	0	89	4
80 år eller derover	87	13	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	68	26	6	1	175	5
Pårørende	52	44	4	0	28	1
Modersmål						
Dansk	65	29	5	0	205	6
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Neurologisk Ambulatorium	66	31	3	0	64	3
Neurologisk Ambulatorium Udredning	59	30	11	0	27	1
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	66	30	3	1	106	2
Neurologisk Akutklinik	50	0	50	0	6	0
Hovedpineambulatorium	80	20	0	0	5	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	72	25	3	0	216	3
Køn						
Mand	77	21	2	0	94	1
Kvinde	68	28	4	0	122	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	45	46	10	0	8	1
20-39 år	63	26	11	0	27	0
40-59 år	71	27	1	0	71	1
60-79 år	76	21	2	0	93	1
80 år eller derover	82	18	0	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	24	4	0	178	2
Pårørende	64	36	0	0	29	1
Modersmål						
Dansk	71	25	3	0	211	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Neurologisk Ambulatorium	71	26	3	0	66	0
Neurologisk Ambulatorium Udredning	71	21	7	0	28	0
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	72	25	3	0	109	2
Neurologisk Akutklinik	67	33	0	0	6	0
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	4	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	38	14	5	218	2
Køn						
Mand	44	39	11	6	96	0
Kvinde	41	38	16	4	122	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	42	11	48	0	8	0
20-39 år	33	41	15	11	27	0
40-59 år	45	38	10	7	74	0
60-79 år	44	38	15	3	93	1
80 år eller derover	37	57	6	0	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	43	39	13	6	181	1
Pårørende	47	33	20	0	29	1
Modersmål						
Dansk	42	39	14	5	212	2
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Neurologisk Ambulatorium	37	37	16	9	67	1
Neurologisk Ambulatorium Udredning	39	43	18	0	28	0
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	48	40	10	2	110	0
Neurologisk Akutklinik	17	33	17	33	6	0
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	4	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	36	3	3	204	14
Køn						
Mand	59	34	4	2	89	7
Kvinde	57	37	2	3	115	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	11	89	0	0	8	1
20-39 år	34	54	0	13	24	3
40-59 år	59	34	6	1	68	5
60-79 år	67	27	3	2	89	4
80 år eller derover	73	27	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	62	31	3	3	169	10
Pårørende	33	63	3	0	29	1
Modersmål						
Dansk	58	36	3	3	199	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Neurologisk Ambulatorium	58	37	2	3	62	4
Neurologisk Ambulatorium Udredning	64	24	8	4	25	3
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	59	35	3	3	105	5
Neurologisk Akutklinik	40	40	20	0	5	1
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	4	1

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	57	33	7	3	172	43
Køn						
Mand	60	34	5	1	76	18
Kvinde	55	33	8	4	96	25
Aldersgruppe						
Under 20 år	48	40	12	0	7	2
20-39 år	32	45	0	23	22	5
40-59 år	56	38	6	0	56	15
60-79 år	65	25	10	0	73	18
80 år eller derover	64	29	7	0	14	3
Skema udfyldt af						
Patienten	61	29	7	3	144	32
Pårørende	35	52	9	4	22	8
Modersmål						
Dansk	57	33	7	3	167	42
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1
Neurologisk Ambulatorium	56	39	4	2	54	13
Neurologisk Ambulatorium Udredning	52	32	12	4	25	3
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	59	34	4	4	82	25
Neurologisk Akutklinik	40	0	60	0	5	1
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	4	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	94	6	218
Køn			
Mand	99	1	96
Kvinde	90	10	122
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	9
20-39 år	89	11	27
40-59 år	95	5	73
60-79 år	95	5	93
80 år eller derover	93	7	16
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	179
Pårørende	97	3	30
Modersmål			
Dansk	94	6	212
Ikke dansk	80	20	5
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3
Neurologisk Ambulatorium	93	7	67
Neurologisk Ambulatorium Udredning	100	0	27
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	94	6	111
Neurologisk Akutklinik	80	20	5
Hovedpineambulatorium	100	0	5

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	33	32	34	0	9	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	1
Kvinde	33	32	34	0	9	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	-	-	-	-	3	2
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	32	34	0	9	2
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	26	36	38	0	8	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Neurologisk Ambulatorium	-	-	-	-	3	2
Neurologisk Ambulatorium Udredning	-	-	-	-	0	0
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	40	20	40	0	5	1
Neurologisk Akutklinik	-	-	-	-	1	0
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	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	68	23	6	3	208	11
Køn						
Mand	68	24	8	0	90	6
Kvinde	68	21	5	5	118	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	32	0	0	9	0
20-39 år	59	26	3	11	27	0
40-59 år	68	22	8	1	71	3
60-79 år	71	21	7	1	86	6
80 år eller derover	74	20	0	7	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	70	23	5	3	171	9
Pårørende	55	24	17	4	28	2
Modersmål						
Dansk	69	23	5	3	202	11
Ikke dansk	60	0	40	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Neurologisk Ambulatorium	74	18	6	2	65	2
Neurologisk Ambulatorium Udredning	71	25	0	4	28	0
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	65	25	7	4	102	9
Neurologisk Akutklinik	50	17	33	0	6	0
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	4	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	62	9	4	132	48
Køn						
Mand	31	60	7	2	53	22
Kvinde	20	64	10	6	79	26
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	72	28	0	6	2
20-39 år	7	74	13	6	16	5
40-59 år	24	64	8	4	48	20
60-79 år	36	52	6	6	50	20
80 år eller derover	17	75	8	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	27	60	8	5	112	41
Pårørende	11	73	16	0	17	6
Modersmål						
Dansk	24	62	9	5	128	46
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Neurologisk Ambulatorium	22	67	7	4	54	4
Neurologisk Ambulatorium Udredning	33	56	11	0	18	6
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	20	66	8	6	50	35
Neurologisk Akutklinik	50	0	33	17	6	0
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	1	3

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	52	38	9	1	217
Køn					
Mand	54	37	9	0	96
Kvinde	50	39	9	2	121
Aldersgruppe					
Under 20 år	34	66	0	0	8
20-39 år	26	52	18	4	27
40-59 år	51	39	10	0	73
60-79 år	63	29	8	1	92
80 år eller derover	47	47	6	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	54	35	10	1	179
Pårørende	43	54	3	0	30
Modersmål					
Dansk	51	38	9	1	211
Ikke dansk	60	40	0	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Neurologisk Ambulatorium	51	40	9	0	67
Neurologisk Ambulatorium Udredning	39	50	11	0	28
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	54	37	8	1	109
Neurologisk Akutklinik	50	17	17	17	6
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	4

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	42	50	7	1	219
Køn					
Mand	49	47	4	0	96
Kvinde	37	52	9	2	123
Aldersgruppe					
Under 20 år	21	79	0	0	9
20-39 år	23	66	8	4	26
40-59 år	37	56	6	1	74
60-79 år	54	37	8	1	93
80 år eller derover	41	53	6	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	44	46	8	2	180
Pårørende	36	64	0	0	30
Modersmål					
Dansk	41	51	7	1	213
Ikke dansk	60	40	0	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Neurologisk Ambulatorium	47	43	7	3	68
Neurologisk Ambulatorium Udredning	54	32	11	4	28
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	35	60	5	0	110
Neurologisk Akutklinik	33	33	33	0	6
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	4

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	72	28	165	54
Køn				
Mand	77	23	67	27
Kvinde	70	30	98	27
Aldersgruppe				
Under 20 år	12	88	7	2
20-39 år	67	33	18	8
40-59 år	76	24	54	20
60-79 år	78	22	71	22
80 år eller derover	74	26	15	2
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	134	46
Pårørende	56	44	24	6
Modersmål				
Dansk	72	28	160	53
Ikke dansk	-	-	4	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	1
Neurologisk Ambulatorium	64	36	50	18
Neurologisk Ambulatorium Udredning	74	26	19	9
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	82	18	87	22
Neurologisk Akutklinik	-	-	3	3
Hovedpineambulatorium	-	-	4	1

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	14	77	9	1	119	27
Køn						
Mand	18	72	8	2	53	8
Kvinde	10	80	10	0	66	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	0	91	9	0	11	5
40-59 år	8	82	11	0	40	7
60-79 år	22	69	8	2	53	13
80 år eller derover	17	83	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	75	8	1	97	22
Pårørende	6	75	19	0	16	4
Modersmål						
Dansk	13	77	9	1	115	27
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	2
Neurologisk Ambulatorium	19	74	6	0	31	8
Neurologisk Ambulatorium Udredning	31	69	0	0	13	4
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	10	81	7	1	69	12
Neurologisk Akutklinik	-	-	-	-	3	0
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	3	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	56	7	0	213
Køn					
Mand	41	54	5	0	91
Kvinde	33	58	8	1	122
Aldersgruppe					
Under 20 år	21	70	9	0	9
20-39 år	28	61	12	0	26
40-59 år	38	54	6	1	69
60-79 år	39	53	7	0	92
80 år eller derover	35	65	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	38	54	7	1	175
Pårørende	31	60	10	0	29
Modersmål					
Dansk	35	57	7	0	207
Ikke dansk	60	40	0	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Neurologisk Ambulatorium	34	58	8	0	65
Neurologisk Ambulatorium Udredning	31	62	8	0	26
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	36	58	6	0	108
Neurologisk Akutklinik	33	33	17	17	6
Hovedpineambulatorium	20	60	20	0	5

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	26	59	10	5	41	10	162
Køn							
Mand	36	55	9	0	22	4	66
Kvinde	15	65	10	10	19	6	96
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	6
20-39 år	15	70	15	0	7	1	18
40-59 år	17	66	17	0	6	1	65
60-79 år	36	48	11	5	19	6	65
80 år eller derover	34	49	0	18	6	2	8
Skema udfyldt af							
Patienten	29	60	11	0	28	7	140
Pårørende	26	56	9	9	10	3	16
Modersmål							
Dansk	26	58	10	5	40	10	157
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	4
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	2
Neurologisk Ambulatorium	23	77	0	0	13	5	46
Neurologisk Ambulatorium Udredning	44	44	0	11	9	0	19
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	22	50	22	6	18	5	86
Neurologisk Akutklinik	-	-	-	-	0	0	5
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	0	0	4

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	20	67	7	5	111	105
Køn						
Mand	26	65	9	0	46	46
Kvinde	16	69	6	8	65	59
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	7
20-39 år	9	63	10	19	11	15
40-59 år	17	70	9	3	44	29
60-79 år	28	62	7	2	42	49
80 år eller derover	8	83	0	9	12	5
Skema udfyldt af						
Patienten	21	67	8	5	93	86
Pårørende	23	68	8	0	13	16
Modersmål						
Dansk	19	68	8	5	107	103
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	3
Neurologisk Ambulatorium	31	67	3	0	39	26
Neurologisk Ambulatorium Udredning	22	78	0	0	18	10
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	15	67	13	6	48	61
Neurologisk Akutklinik	-	-	-	-	3	3
Hovedpineambulatorium	-	-	-	-	3	2

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	54	46	128	88
Køn				
Mand	61	39	62	33
Kvinde	47	53	66	55
Aldersgruppe				
Under 20 år	30	70	6	3
20-39 år	40	60	15	12
40-59 år	58	42	46	25
60-79 år	54	46	49	44
80 år eller derover	67	33	12	4
Skema udfyldt af				
Patienten	57	43	108	69
Pårørende	33	67	15	15
Modersmål				
Dansk	53	47	124	87
Ikke dansk	-	-	4	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	1
Neurologisk Ambulatorium	55	45	40	25
Neurologisk Ambulatorium Udredning	63	38	16	12
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	53	47	62	48
Neurologisk Akutklinik	-	-	4	1
Hovedpineambulatorium	-	-	4	1

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	150	64
Køn				
Mand	80	20	68	26
Kvinde	70	30	82	38
Aldersgruppe				
Under 20 år	81	19	5	4
20-39 år	63	37	16	11
40-59 år	77	23	54	17
60-79 år	73	27	62	29
80 år eller derover	85	15	13	3
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	129	47
Pårørende	75	25	16	14
Modersmål				
Dansk	74	26	146	63
Ikke dansk	-	-	4	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	1
Neurologisk Ambulatorium	72	28	46	17
Neurologisk Ambulatorium Udredning	74	26	19	9
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	80	20	74	36
Neurologisk Akutklinik	-	-	4	1
Hovedpineambulatorium	40	60	5	0

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	58	42	104	110
Køn				
Mand	69	31	47	47
Kvinde	49	51	57	63
Aldersgruppe				
Under 20 år	36	64	5	4
20-39 år	53	47	13	13
40-59 år	59	41	36	35
60-79 år	63	37	42	50
80 år eller derover	51	49	8	8
Skema udfyldt af				
Patienten	58	42	85	90
Pårørende	57	43	14	16
Modersmål				
Dansk	57	43	102	107
Ikke dansk	-	-	2	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	2
Neurologisk Ambulatorium	63	37	35	29
Neurologisk Ambulatorium Udredning	71	29	14	14
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	57	43	46	63
Neurologisk Akutklinik	-	-	4	1
Hovedpineambulatorium	-	-	4	1

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	63	37	100	115
Køn				
Mand	71	29	43	52
Kvinde	56	44	57	63
Aldersgruppe				
Under 20 år	36	64	5	4
20-39 år	45	55	11	15
40-59 år	69	31	40	32
60-79 år	68	32	36	56
80 år eller derover	51	49	8	8
Skema udfyldt af				
Patienten	63	37	85	91
Pårørende	55	45	11	19
Modersmål				
Dansk	63	37	99	111
Ikke dansk	-	-	1	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	1
Neurologisk Ambulatorium	65	35	31	34
Neurologisk Ambulatorium Udredning	67	33	15	13
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	66	34	44	65
Neurologisk Akutklinik	-	-	4	1
Hovedpineambulatorium	-	-	4	1

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	53	39	6	2	201	12
Køn						
Mand	58	36	3	2	87	6
Kvinde	48	41	9	2	114	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	54	46	0	0	8	0
20-39 år	30	62	4	4	24	2
40-59 år	56	33	10	0	70	2
60-79 år	58	35	3	3	84	6
80 år eller derover	40	46	14	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	53	39	7	2	166	10
Pårørende	50	50	0	0	29	1
Modersmål						
Dansk	52	39	7	2	196	12
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Neurologisk Ambulatorium	46	46	3	5	61	4
Neurologisk Ambulatorium Udredning	46	39	14	0	28	0
Neurologisk Ambulatorium Kroniker	58	36	5	1	99	8
Neurologisk Akutklinik	60	20	20	0	5	0
Hovedpineambulatorium	40	40	20	0	5	0

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			13
Kommunikation og information			10
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			15
Pleje			3
Relationer til personale			10
Ventetid			5

Neurologisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Meget venligt, har kendt dem i mange år.	Virkelig god
2	Det var meget svært at finde, da vi ikke havde fået besked om, at I var flyttet. Der var ingen skiltning, så vi kørte meget rundt.	God
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Modtagelsen
3	Det er svært at finde ud af, hvor man skal henvende sig, og hvor man skal sidde.	Dårlig
4	Jeg mener, at jeg var på [andet sygehus], hvor jeg kom ind på den ene ende af en lang, central gang og gik til den anden ende. Der var ingen mennesker nogen steder. Temmelig spøgelsesagtigt, lidt som 'Riget' den gang. For enden af gangen fandt jeg så et kontor med et menneske i. Det var heldigvis den sygeplejerske, jeg skulle interviewes af.	God
8	Flot.	Virkelig god
14	Behagelig og venlighed.	Virkelig god
17	Fremragende, ualmindelige søde mennesker. Jeg havde følelsen af, at de virkelig var deres plads voksne, de følte med os, der var syge.	Virkelig god
19	Jeg var i tvivl om proceduren for mit besøg, og der var ikke rigtigt nogen forklaring i brevet, så jeg var temmelig nervøs ved ankomst.	God
20	Blev opfordret til at møde en halv time før aftalt. Der var ingen i modtagelsen.	Uoplyst
21	Nej, alt godt.	Virkelig god
24	En meget venlig og informativ sygeplejerske tog imod og informerede.	Virkelig god
27	Fint, at der er personale, der giver besked om forsinkelse.	God
31	Jeg fik en meget personlig modtagelse. Fik næsten indtryk af, at personalet havde glædet sig til, at jeg kom. Følte mig tryk og velkommen.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Udredning	Modtagelsen
1	Der var lang ventetid, fra jeg ankom, til der kom en læge.	God
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker	Modtagelsen
2	Jeg henvender mig selv ved skranken.	God
3	Nej.	Virkelig god
9	Alle var søde og rare.	Virkelig god
11	Venlige og vedkommende.	Virkelig god
13	Alt for lang ventetid, mere end 30 minutter.	Dårlig
14	Da jeg mødte [i efteråret] til samtale, måtte vi holde neden for parkeringspladsen. Da jeg er kørestolsbruger og der ingen rampe er, måtte jeg med stor besværlighed gå op af en trappe.	God
15	Bliver altid positivt modtaget af alt personale.	Virkelig god
17	De er altid søde og hjælpsomme, også når jeg ringer.	Virkelig god

- | | | |
|---|--|--------------|
|  | 19 Jeg bliver taget imod med et smil. | God |
|  | 29 Det er dejligt at være hos den samme læge hver gang, og også at have den samme sygeplejerske. Lægen er meget punktlig og kommer personligt og henter mig. Han er meget grundig med at forklare tingene. | Virkelig god |
|  | 31 Meget imødekommende personale med smil på læben. | Virkelig god |
|  | 35 Venteværelset er et par stole på en travl gang, og jeg skulle placeres ind i min kørestol. | God |
|  | 38 Nej, meget venlig personale. | Virkelig god |

ID Kommentarer - Neurologisk Akutklinik

Modtagelsen





- | | | |
|---|--|-----|
|  | 3 Fine folk :-) Jeg siger mange tak for hjælpen! | God |
|---|--|-----|

Neurologisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Fejlhåndtering
1	Informationen mellem ambulatoriet og Billeddiagnostisk afdeling fejler. Jeg skulle få en indkaldelse til scanning inden for 14 dage. Der sker intet. Jeg må kontakte ambulatoriet fire-fem gange, før jeg får en indkaldelse. Undskyldningen var, at lægen havde udfyldt papirerne forkert.	Godt
3	Et afbud var ikke registreret, og en indkaldelse til samtale efter undersøgelse er muligvis blevet glemt i systemet.	Godt
7	Eventuel fejl. Ved en spinalvæskeprøve blev der fokuseret meget på, at der skulle drikkes meget væske, men blev ikke tilbudt noget at drikke. Efterfølgende havde min mand en lang ventetid (over en time) på at en blodprøve blev taget pga. uklarheder mellem afdelingen og blodprøvelaboratoriet. Samlet tid inden mulighed for indtagelse af væske var over to timer. Efterfølgende var der en uge med frygtelig hovedpine og kvalme.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Under EEG-scanning kunne jeg ikke have en samtale med hende, der undersøgte mig. Hun virkede fraværende.	Uoplyst
14	Ingen fejl.	Uoplyst
15	Ingen, men ellers er det jo menneskeligt at fejle.	Uoplyst
16	Ingen.	Uoplyst
24	Hele behandlingen siden mit fald [] har været tilfældig og overfladisk. Det har strakt sig over [nogle] måneder og har slet ikke hængt sammen. Jeg har tidligere haft et fald med indlæggelse i [flere] dage [et andet sted], hvor der tydeligvis var samarbejde og sammenhæng mellem de forskellige afdelinger. Aarhus Skadestue hverken undersøgte, scannede eller holdt mig under observation. Jeg er [ældre], og blev bare lukket ud og måtte tage taxa og tog, og sov dårligt i lang tid. Skal stadig passe på [] svimmel.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	CT-scanningsresultatet blev forsinket på grund af tekniske vanskeligheder med at overføre data.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Udredning		Fejlhåndtering
4	Var i mistanke for epilepsi pga. et ildebefindende. Men det var det ikke. Fik ikke rigtigt efterfølgende svar. Blot lidt ved min egen læge.	Uoplyst
8	I forbindelse med mit besøg havde jeg fået af vide, at jeg skulle til en udredning, men det havde lægen ikke tid til.	Uoplyst
12	Ingen.	Uoplyst
ID Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker		Fejlhåndtering
7	Plejer at være til kontrol i november-december måned. Men blev kaldt ind til kontrol [nogle måneder før], hvilket hverken jeg eller personalet forstod. Vi blev så enige om at springe november-december kontrollen over.	Virkelig godt
10	Blev indkaldt til blodprøve, men fik ikke at vide, at jeg skulle komme fastende. Kunne så køre [mange] km hjem igen, for at komme igen en uge senere.	Dårligt
16	Fejl ved ny læge, der ikke havde sat sig ind i mit sygdomsforløb (overhovedet) og derfor ville skifte mig over på allerede afprøvet medicin (som ikke virkede). Dette skete to gange under denne kontrol.	Godt
26	Selve diagnosen blev ikke skriftligt nævnt (navnet). Dette fandt jeg ud af ca. en måned efter, da jeg kontaktede kontaktpersonen telefonisk for at få en kopi af mødet til forsikring. Da jeg	Virkelig godt

nævnte for hende, at det var til forsikring, ville hun lige tjekke, at diagnosen stod klart og tydeligt. Det viste sig, at det gjorde den ikke. Vi var begge enige om, at det var blevet sagt som noget af det første, og hun ville tale med lægen NN. Dette skete allerede samme dag/næste dag.





- | | | |
|---|---|---|
| <p> 27</p> | <p>Angående breve, der blev sendt til mig angående undersøgelse. Nogle har jeg ikke fået tilsendt.</p> | <p>Uoplyst</p> |
| <p> 35</p> | <p>For lang ventetid før jeg blev indkaldt, [over en måned]. Kun talt med en læge NN i ambulatoriet. Han var overhovedet ikke klar over hvem, der havde henvist mig, og kunne ikke finde oplysninger på nettet, selvom alt i mit forløb aktuelt lå på sundhed.dk. [Næsten en måned efter] rykkede jeg selv for de undersøgelser, der var planlagt [ved konsultationen], journalen var ikke skrevet og henvisningen ikke sendt. [Var til to] undersøgelser, rykker for svar i ambulatoriet [ca. to uger efter], intet skrevet på sundhed.dk. Rykkede for ny tid i dag [ca. halvanden måned efter].</p> | <p>Personalet kendte ikke til fejlen(e)</p> |
| <p>ID Kommentarer - Neurologisk Akutklinik</p> | | <p>Fejlhåndtering</p> |
| <p> 1</p> | <p>Startede med behandling [i foråret]. Fik svar [i efteråret].</p> | <p>Dårligt</p> |
| <p>ID Kommentarer - Hovedpineambulatorium</p> | | <p>Fejlhåndtering</p> |
| <p> 3</p> | <p>Det var en læge, jeg ikke så godt forstod, han hentede en sygeplejerske, det var helt fint.</p> | <p>Uoplyst</p> |

Neurologisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Der er INGEN kommunikation mellem de forskellige afdelinger. Jeg er under forløb i to forskellige afdelinger, der beder mig om at formidle kommunikation mellem dem. En behandler fra et andet sygehus har kontaktet ambulatoriet for at få information uden held.	Dårligt
4	På hele [afdelingen] var der kun et menneske (sygeplejersken som interviewede mig) til stede, så spørgsmål angående de andre medarbejdere mm. kan jeg ikke svare på.	Virkelig godt
7	Der er ringet til min mand for at fortælle om en tid til neuropsykologisk undersøgelse. Ved ikke lige, om det er måden at sikre, at demente kommer til undersøgelse :- (Jeg måtte læse i journalen, at han ikke var mødt.	Uoplyst
8	[Andet sygehus] var meget flot, meget betryggende og meget sammenhængende.	Virkelig godt
13	Var til undersøgelse [to gange i efteråret], men har endnu ikke fået svar, så jeg kan komme i behandling.	Godt
14	Det var perfekt.	Virkelig godt
15	Nej, ok.	Godt
22	Er så glad for, at det er samme læge ved kontrol. For han kender mig og mit sygdomsforløb.	Godt
26	Sygeplejerske NN var særdeles dygtig til en uddybende samtale, inden jeg kom ind til læge NN.	Virkelig godt
29	Det var virkelig en positiv oplevelse.	Godt
31	Jeg har kun positive gløser til det utroligt varme og dygtige personale, jeg mødte i ambulatoriet. De har helt sikkert rigtig travlt, men jeg fik al den tid og omsorg, jeg overhovedet kunne tilkomme.	Virkelig godt
32	Det første man får at vide, når man er ryger er, at man skal holde op nu. Dette kørte de meget i lige fra starten, jeg kom på afdelingen. Dette kan man slet ikke overskue i den fase. Jeg følte lidt, at jeg blev fordømt på dette. Jeg var meget stresset, []. Så det har også en stor betydning for mig.	Godt
	ID Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Udredning	Samlet indtryk
2	På grund af supplerende undersøgelser på tre andre sygehuse blev forløbet meget langt: Fem måneder i stedet for de af lægen anslåede to en halv måned. I forvejen havde jeg ventet [meget lang tid] på at komme til indledende samtale. Derfor skriver jeg "dårligt" under samarbejde med andre afdelinger.	Godt
3	Vi oplevede kun fagligt dygtige medarbejdere, men deres elektroniske journal gav dem ikke overblik over forløbet. Der var vigtige undersøgelser, CT-scanninger, fulde neurologiske undersøgelser m.m., som de ikke kendte til, men måtte gøres opmærksom på. Henvisninger til ergoterapeut stemte ikke overens med det, vi havde fået at vide skulle foregå. Man sidder tilbage med en følelse af at vejlede fagpersonalet om andre fagpersoners hensigter og undersøgelsesresultater. Vi har været i Hukommelsesklinikken og Neurologisk Ambulatorium og Ergoterapien.	Godt
4	Ventetid er ? Frihedsberøvelse. Jeg lider af angst/stress.	Godt
5	Alt for lange ventetider!	Dårligt
8	Blev sendt ned til fornyet blodprøve. En HEL times ventetid fordi jeg ikke kunne vide, at det skulle gøres.	Godt
10	Generel en meget positiv oplevelse, efter min personlige mening, meget professionel :-).	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker	Samlet indtryk
1	Nej, det var en god oplevelse.	Virkelig godt
2	Med min mand som ledsager er jeg nogenlunde selvhjulpnen.	Godt
3	Nej.	Godt
4	Jeg er rygmarvsskadede [], fra årsskiftet blev servicering samlet i Viborg. Her blev jeg modtaget af dygtige sygeplejersker samt en læge NN, jeg tidligere har mødt [] i Viborg. Lægens gennemgang var meget grundig, hvor alle bivirkninger ved min skade blev gennemgået, udover dem baklofenpumpen afbøder. NN læge sagde til mig: "Jeg ved ikke noget om det, men det er en utrolig grundig redegørelse, hun har skrevet". Denne kombination af dygtige sygeplejersker og backup af læger ved særlige problemer betyder meget, da min egen læge er for dårlig rustet. I SKAL HAVE STOR ROS FOR JERES INDSATS!!!! Jeg har fået en ny baklofenpumpe, der kan give mere medicin. Efter en træls opstart [] var der fjorten dage til min indkaldelse. NN havde sagt, at jeg bare kunne ringe. Men i indkaldelsen stod, at der ville være en læge på grund af den ny pumpe, og selv om jeg trængte til højere dosis, ventede jeg. NN var til stede og lyttede pænt, dog uden spørgsmål eller kommentarer overhovedet! Det var en skuffelse oven på den fantastiske opstart!!	Godt
5	Virker glidende.	Virkelig godt
7	Har en utrolig dygtig læge på ambulatoriet, som kender godt til min sygdom, og er rigtig god til at informere mig og sende til videre behandling.	Godt
10	Blodprøven skulle tages, fordi jeg dannede antistoffer mod [medicin], men det fik jeg først at vide ved næste kontrol seks måneder senere. Der burde være ringet.	Godt
11	Venlig person, kompetent og med en afvæbnende form for humor i passende grad. Virkelig en god oplevelse. Jeg er i øvrigt meget nervøs i disse situationer. Det blev der gjort meget for at imødekomme på en god måde.	Virkelig godt
16	Fejlen blev rettet ved vores telefonopkald til afdelingen, og dette er den eneste negative oplevelse i adskillige års kontrol og sygdomsforløb.	Virkelig godt
23	Meget imødekommende personale.	Virkelig godt
25	Kontaktpersonen er umulig at komme i kontakt med.	Godt
26	Helt samlet (overordnet) synes jeg, det har været en alt for lang periode/udredningstid. Det er først fra [foråret], der begyndte at foregå lidt mere. Men stadigvæk [en periode på ca. fem måneder]!!!	Godt
27	Jeg har været omkring [flere] læger. Jeg har været på sygedagpenge i [lang tid] og må stadigvæk vente måned efter måned bare for at få svar på prøver. Var til prøve [i starten af efteråret] og har endnu ikke fået svar. Det er i dag [november måned].	Uoplyst
28	Det var udelukkende samtale, og den var god.	Godt
34	Kommentaren er relateret til tidligt i forløbet. Jeg undrer mig over, hvor dårlige nogle af lægerne er kommunikativt sammenlignet med sygeplejerskerne. Lægerne ved meget om deres speciale, ingen tvivl om det, men flere af dem har dårlige kommunikative evner og er ikke kompetente, når de taler med mig som patient, og flere gange har den samme læge skabt mere frustration og angst grundet dette. Heldigvis har sygeplejerskerne hver gang formået at hjælpe mig. Sygeplejerskerne er markant bedre til at sætte sig i patientens sted og tale målrettet og forståeligt, så man føler sig forstået og hørt. Det er så essentielt, når man er i et sygdomsforløb, hvor man har rigeligt af angst og bekymrende tanker, og her er det som salt i et blødende sår, når man sidder over for en læge, der, efter min og min mands vurdering, er formidabelt rent faglig, men katastrofal ren kommunikativt. Det gavner ingen, og det bør være muligt at få grundlæggende egenskaber på plads, hvis man som læge skal sidde over for patienter og redegøre og vejlede og rådgive.	Godt
35	Personalet, sygeplejerske- og sekretærkontakt reagerer godt, da jeg selv kontakter dem og derved opklarer "sylvtningen" af mit videre forløb.	Dårligt




	36	Koordinering mellem afdelinger og blodprøveafdelingen: Manglede besked om, hvilke prøver, der skulle tages.	Godt
ID		Kommentarer - Neurologisk Akutklinik	Samlet indtryk
	2	Ville være dejligt, om man kunne forstå den læge, man var til samtale med []. Han forklarede sig meget dårligt. Jeg var meget usikker på det, han sagde. Spurgte mange gange om det samme.	Dårligt
	4	Jeg har fået en fantastisk behandling i henhold til min undersøgelse lige fra personale til læge NN, som undersøgte mig. Stor tak.	Virkelig godt
ID		Kommentarer - Hovedpineambulatorium	Samlet indtryk
	2	Et problem vedrørende sprog: [nogle læger kan være svære at forstå].	Dårligt

Neurologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Samtalen med lægen var god. Der blev ikke udleveret. Der blev ikke udleveret eller tilbudt noget skriftligt materiale om min sygdom i ambulatoriet.	Godt
3	Hver gang jeg har mødt en ny læge, har jeg fået ny information. Det gør det frustrerende at være patient, at man ikke kan regne med en kontinuitet, og man bliver utryk, når lægerne giver forskellige diagnoser/mistænker forskellige ting.	Dårligt
4	Jeg er ikke færdig med behandlingen endnu. Mangler stadigvæk at snakke med NN (læge NN) og eventuelt/forhåbentligt en neuropsykolog.	Virkelig godt
6	Svært at forstå [tale].	Godt
7	Sprogligt kan det være svært for en med demensdiagnose at forstå de mange fremmedord, som lægen NN leverede. Dertil var det danske vanskeligt at forstå [].	Uoplyst
8	Alt ok.	Virkelig godt
14	Det var, som jeg håbede (perfekt).	Virkelig godt
19	Manglede information om procedure ved første besøg. Blev nervøs over brev med indkaldelse til svar på scanning.	Virkelig godt
25	Mangler stadig svar fra lægen, om jeg må begynde på p-piller igen [].	Godt
29	Et lille minus var ventetiden på information fra Neurologisk afdeling på Aarhus Kommunehospital.	Godt
	ID Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Udredning	Samlet indtryk
2	Jeg opfatter overskriften INFORMATION som "lægesamtale". I betragtning af, at det viste sig, jeg slet ikke havde den sygdom, jeg skulle undersøges for, var det en meget grundig orientering om sygdommen jeg fik. (og det var så det, jeg først fik svar på efter 5 måneder, selv om den grundlæggende undersøgelse på andet sygehus var foretaget relativt tidligt)	Godt
7	Jeg mødte en læge, som var meget svær at forstå. Jeg havde også fornemmelse af, at han heller ikke forstod mig 100 procent. Dårlig kommunikation.	Uoplyst
8	Fik ingen!	Godt
	ID Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker	Samlet indtryk
3	Nej.	Godt
5	Virker naturligt glidende.	Virkelig godt
6	Fik bare et telefonopkald om, at jeg skulle begynde at tage [medicin]. Har ikke fået en diagnose eller forklaring på mine skavanker.	Dårligt
9	OK.	Virkelig godt
11	Nej, den var kompetent og god.	Virkelig godt
15	Kunne godt tænke mig at få uddybet scanningsdvd på et tidspunkt.	Virkelig godt
24	Megen travlhed på afdeling, men generelt godt håndteret.	Godt
26	Da der næsten har været en ny læge hver gang, har det været noget frustrerende at kunne begynde forfra hver gang. Enkelte ting, jeg havde aftalt med lægen, som ville undersøge det til	Godt

næste gang, var ikke besvaret, da det var en anden person. Godt med kontaktpersonen, som virker meget kompetent.

- | | | |
|--|--|---------------|
|  29 | Det er to meget kompetente personer, jeg har kontakt med ved hvert besøg, så der er kun roser til dem. | Virkelig godt |
|  34 | Igen relateret til lægens kommunikative evner: der bør fokuseres på at forbedre de kommunikative egenskaber hos lægerne, så de på samme måde som sygeplejerskerne formår at kommunikere klart og tydeligt, formår at lytte og forstå en patient og sætte sig i deres sted. Det vil gavne alle parter. Jeg spurgte på et tidspunkt ind til muligheden for en scanning for at få visshed i forhold til min sygdom. Her fik jeg et svar som sårede mig dybt. Jeg fik at vide, at det jo kostede penge, og at der var andre der var vigtigere end mig, og at det jo var en vurderingssag osv. Naturligvis skal økonomien hænge sammen, og jeg ved midlerne er knappe, men den måde svarer man ikke en patient på. Det kan gøres bedre, så må det pakkes ind på en anden måde selvom det måske er det, lægen ønsker at sige højt. Igen stor ros til sygeplejerskerne, I gør det fantastisk! | Godt |
|  35 | Jeg fik intet informationsmateriale. | Dårligt |

Neurologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Man skal selv følge op på undersøgelser og sørge for nye tider. I de fleste tilfælde kan jeg godt magte det, men det er der mange, der ikke kan, og så bliver man glemt i systemet. Det er ikke rimeligt. Der bør, efter min mening, sættes et system op, der sikrer, at der bliver fulgt op på undersøgelser.	Dårligt
14	Nej, jeg er taknemmelig for alt.	Virkelig godt
15	Kun de bedste!	Godt
21	Blev henvist til MR-scanning på Skejby. I forbindelse med scanningen fik jeg at vide, at der gik [en lille uge] før jeg fik svar, men jeg fik først et indkaldelsesbrev til ambulans besøg efter [flere] uger. Kunne godt være lidt hurtigere (har dog ikke selv rykket for svar).	Virkelig godt
23	Jeg undrer mig over, at vi fra Århus skal til andet sygehus.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Udredning	Samlet indtryk
2	Meget frustrerende, at ventetiden på svar på den basale neurologiske undersøgelse blev så lang, pga. at de supplerende undersøgelser på andre sygehuse trak i langdrag. Men det var jo faktisk ikke Viborgs skyld. Det var uheldige omstændigheder, bl.a. sommerferie.	Godt
6	Jeg bad om at få et udskrift af journalen tilsendt min bopæl, det har jeg ikke fået endnu. Specielt CT-scanningen. [].	Virkelig godt
7	Jeg savner måske, at opsamlingen kunne være bedre, når man ikke kunne finde årsagen til mine gener. Så i stedet for at afslutte mig, skulle jeg have været sendt videre til dygtigere folk.	Uoplyst
9	Da jeg var til afsluttende samtale, var lægen [svær at forstå]. Ikke helt hensigtsmæssigt når der tales fagsprog. Hvis jeg ikke havde været på biokemisk klinik og haft samtale med NN, vidste jeg efter sidste møde ikke, hvad jeg fejlede.	Virkelig godt
11	For lang ventetid.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker	Samlet indtryk
12	Vil gerne, at lægen [var nemmere at forstå].	Virkelig godt
17	Jeg har heldigvis kun været udsat for en [bestemt] læge en gang. [Vedkommende] kom sent, selvom jeg var den første patient, og talte privat i mobiltelefon [den ringede], mens jeg var der. Vi var meget uenige om min medicin, men for at slippe af med mig fik jeg en recept. Personalet før og efter var hjælpsomme og søde. Det har ikke ødelagt mit gode indtryk af afdelingen. Jeg kom ikke ind til [vedkommende] mere. Jeg fik at vide af en anden læge, at der slet ikke måtte ændres i min medicin.	Virkelig godt
20	Vil gerne, at praktiserende læge får alle svar på undersøgelsen/blodprøver hver gang.	Virkelig godt
35	Man bør kunne få en ny tid, inden man går fra ambulatoriet, når tidshorisonten er kendt, så man ikke selv skal rykke for tid! Dårlig planlægning og IT-system.	Dårligt

Neurologisk afdeling



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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Vi var i nogle andre lokaler end normalt. Der var vist ombygning. Det var ikke nemt med en kørestol. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Når der som i mit tilfælde var fejl i papirerne fra lægens side af, bør man tage aktion på sagen, og henvende sig til lægen for at få rettet eventuelle mangler. [Kvalitet i behandling]	Godt
2	Jeg synes, det er for dårligt, at når man sidder til samtale med en læge, så afbrydes vi mellem fire og fem gange af en person udefra om private ting, der skal aftales :-{	Godt
3	Ventefaciliteterne er under al kritik. Man skal være stille, da der udføres søvn-EEG-undersøgelser i et lokale direkte op med det gangareal, der er sat af til vente-"værelse". Og så bør der følges bedre op på undersøgelser, og kommunikationen med andre afdelinger/andre behandlere bør bedres. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Dårligt
4	På trods af, at jeg fik tilbudt en tid hos NN på Viborg Sygehus (offentlig transport mellem [to byer] er temmelig håbløs) i [en uge, hvor jeg var på ferie], kunne jeg godt tænke mig, at komme videre i forløbet. Helst før [jeg skal ud at rejse]. Sygeplejersken, som interviewede mig, var rigtig god og empatisk. [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	En enkelt gang blev jeg inviteret til den samme undersøgelse to gange. [Kvalitet i behandling]	Godt
7	NN er en knag! Men jeg synes, at ventetid plus misforståelser med tid til neuropsykologisk undersøgelse er helt hen i vejret!! Uden NNs venlige væsen og hjælp, ved jeg ikke lige, hvordan evalueringen ville være! Vejledningen til at finde lokalerne for neuropsykologisk undersøgelse var direkte forvirrende! [Kommunikation og information, Relationer til personale, Ventetid]	Uoplyst
8	Jeg var virkelig overrasket over, at det hele var tilrettelagt, og meget positivt, at hele teamet hang sammen i en rød tråd. Og at jeg fik besked af læge NN efter grundig undersøgelse samme dag. Det tog min angst. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	God information om undersøgelsesforløbet. Godt at få flere undersøgelser på én gang. Dejligt med et stykke mad til frokost! Jeg var heldig, ingen sygdom blev konstateret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
10	Det var udmærket og fint.	Godt
11	Alt var godt.	Virkelig godt
12	Efter undersøgelsen skulle jeg have vasket hår, hvor der hverken var ordentligt hårshampoo, føntørrer eller børste. [Fysiske rammer]	Godt
13	Måtte selv ringe for at få en tid til undersøgelse [flere] uger efter lægens henvisning [i sommers]. Har også måttet ringe for at komme til samtale her i [efteråret], men intet er sket. Fik at vide, at jeg var sat til at skulle have et brev [i efteråret] om at komme til samtale [til vinter].	Godt
14	Venlighed hele vejen. Jeg er ovenud tilfreds med det hele. Tusind tak.	Virkelig godt
15	Godt med oplysende læsestof, det forkorter ventetiden (men godt nok).	Godt

	[Fysiske rammer, Ventetid]	
17	Jeg vil gerne have lov til at fremhæve dette hospital (Viborg Sygehus) som det bedste hospital, jeg endnu har besøgt her i landet!	Virkelig godt
18	Undersøgelsen i ambulatoriet var god. Jeg blev henvist til EEG (besked er modtaget skriftligt) og til scanning [i efteråret]. Jeg har endnu ikke fået besked vedrørende denne undersøgelse! Det er utilfredsstillende! Er tilsagt ny kontrol [senere i efteråret]. Det er MEGET længe at vente på resultatet af undersøgelsen. [Kvalitet i behandling]	Godt
21	Meget professionel og yderst venlig læge NN og sygeplejerske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
24	For mit vedkommende er det utrygt, at jeg ikke blev scannet, og at hele hændelsesforløbet ikke interesserede lægen, og at jeg rendte i to måneder fra det ene sted til det andet, uden at det hængte sammen. Jeg [havde gener] i over en måned. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
26	Som nævnt [] var min oplevelse med sygeplejersken ekstremt positiv. Jeg synes, AL personale var positivt og hjælpsomt. Siden jeg bor [langt væk], var jeg lidt ked af at skulle helt til Viborg. Men den indstilling har jeg ikke længere! Gerne en anden gang! [Relationer til personale]	Virkelig godt
28	I venteværelset kunne der godt være noget mere læsestof, f.eks. ugeblade. [Fysiske rammer]	Godt
29	Information mellem andet sygehus og internt på AUH og mellem AUH og min læge kunne være bedre.	Godt
30	Jeg var generelt glad og godt tilpas, da indlæggelsen var overstået, blev behandlet godt af alle (og så fejlede jeg ingenting). Hurra.	Virkelig godt
32	De var hurtige til at få lavet en plan for dagen, så man kom hurtigere videre.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Udredning	Samlet indtryk
2	Meget venlige og kompetente læger, men nogle var lidt svære at forstå. De supplerende undersøgelser, som var ment som en hjælp, blev en hæmsko, fordi forløbet så blev alt for langt. Jeg tror ikke, der var et venteværelse, men klapsæder på gangen. Skift dem gerne ud med almindelige stole!! Ubehageligt, at klapsæder smækker op, hver gang man rækker/rejser sig efter et blad eller en kop kaffe. Man kan heller ikke hænge sit overtøj på dem. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
5	1) Konsulterede tre forskellige læger under tre besøg! Det er ikke optimalt. 2) Den anden læge [] var meget omhyggelig, og gjorde meget for at forklare sig forståeligt. Den tredje læge [] var næsten uforståelig, der deltog ingen sygeplejerske i nogle af besøgene. [Kommunikation og information, Pleje]	Dårligt
7	Jeg ville gerne have mødt den samme læge i ambulatoriet, som jeg mødte under min indlæggelse. HVIS man skal møde en [læge, der er svær at forstå], kunne jeg foreslå at en sygeplejerske med specielle kendskab deltog og kunne hjælpe med at sikre en god kommunikation. [Kommunikation og information, Pleje]	Uoplyst
9	Alle var super søde :-).	Virkelig godt
10	Stor ros til personalet for hver gang at have et smil til overs samt, selv i stressede situationer, at have tid til at lytte. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker	Samlet indtryk
2	Sød betjening ved henvendelse. Stedet mangler et venteværelse. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt

✎ 6	Har det stadig dårligt, selvom jeg nu tager fire [piller] om dagen. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 8	Bedre information i ventetiden. Ventestedet er på gangen. Det er ikke tilfredsstillende. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
✎ 10	Jeg ser det som en halvårlig sludder for en sladder. Ikke noget særlig uddybende. Kommer der mest for at hente medicin. Kunne godt tænke mig uddybende undersøgelser. Bedre at snakke med sygeplejerske end læge. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 11	Ingen forslag.	Virkelig godt
✎ 12	Var inde ved en særlig god [] læge. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 15	Sendte mig hurtigt videre til anden afdeling [].	Virkelig godt
✎ 18	Jeg synes, at lægerne skulle snakke sammen i stedet for, at man får forskellige ting at vide fra læge til læge om samme SYGDOM! [Kommunikation og information]	Dårligt
✎ 21	Et bedre venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 22	Kunne være bedre til at huske, at sende en ny tid til mig, til de ting, som der blev aftalt. Jeg har stadig ikke hørt noget?	Godt
✎ 23	Et venligt og imødekommende personale, som gjorde et godt og trygt/dygtigt indtryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 24	Meget åben undersøgelseslokale, hvor intet kan foregå diskret. Personalet takler tingene godt trods lokaler, der ikke lever op til forventet niveau. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 26	Bedre forklaring/beskrivelse af MR-scannings-resultater. Bedre opfølgning vedrørende afprøvning af medicin. Det var godt, at jeg fik et [genoptræningsophold]! Kan anvende flere forskellige ting i dagligdagen, og er blevet opmærksom på nogle andre ting. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 27	Det er meget frustrerende, at der er SÅ lang tid mellem undersøgelserne, især når man ikke har en diagnose. Tre-fjerdedele år indtil videre uden vished. Gad vide, om jeg får en depression oveni!!! [Ventetid]	Uoplyst
✎ 30	Altid godt modtaget.	Virkelig godt
✎ 31	Virkeligt fint, at man telefonisk kan kontakte en kompetent sygeplejerske. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 32	Man burde indrette bedre ventefaciliteter. Jeg har fået en særdeles god og kompetent behandling af afdelingens sygeplejerske NN, som har været med i hele mit sygdomsforløb. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 33	Venteværelset er en række stole på gangen. Ikke godt! Resten ok. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 35	Kommunikationen bør være meget bedre, især angående ventetidsoverholdelse og tidsfristen for, at journaloplysninger lægges ud i E-journal på sundhed.dk. [Kommunikation og information]	Dårligt
✎ 37	[] Jeg er kommet i ambulatoriet i mange år og har altid følt, at jeg har fået en god behandling.	Godt
✎ 38	Ikke rart at sidde på gangen og vente, hvor der er megen "trafik". Måske har man det ikke så godt, så det ville være dejligt med et aflukket venterum. Personalet er meget venlige, og det er meget dejligt, at de kommer og fortæller, hvis der er længere ventetid. Det er ikke så slemt at vente, hvis man bliver orienteret om ventetid.	Godt

[Fysiske rammer, Ventetid]

ID	Kommentarer - Hovedpineambulatorium	Samlet indtryk
 1	NN fra Hovedpineklinikken var en STOR støtte gennem mit forløb hos jer. Der var meget stor tryghed i, at jeg kunne komme i kontakt med jer gennem NN, når jeg havde brug for det. [Relationer til personale]	Godt
 2	Manglende information til egen læge! Det må kunne gøres bedre. Længere tid til en konsultation. Man føler, at det hele skal overstås hurtigst muligt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt

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.

