

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Neurokirurgisk Afdeling NK
Århus Sygehus**

Revideret: 28/10-2009

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelt, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	230
Afdelingens svarprocent:	58%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

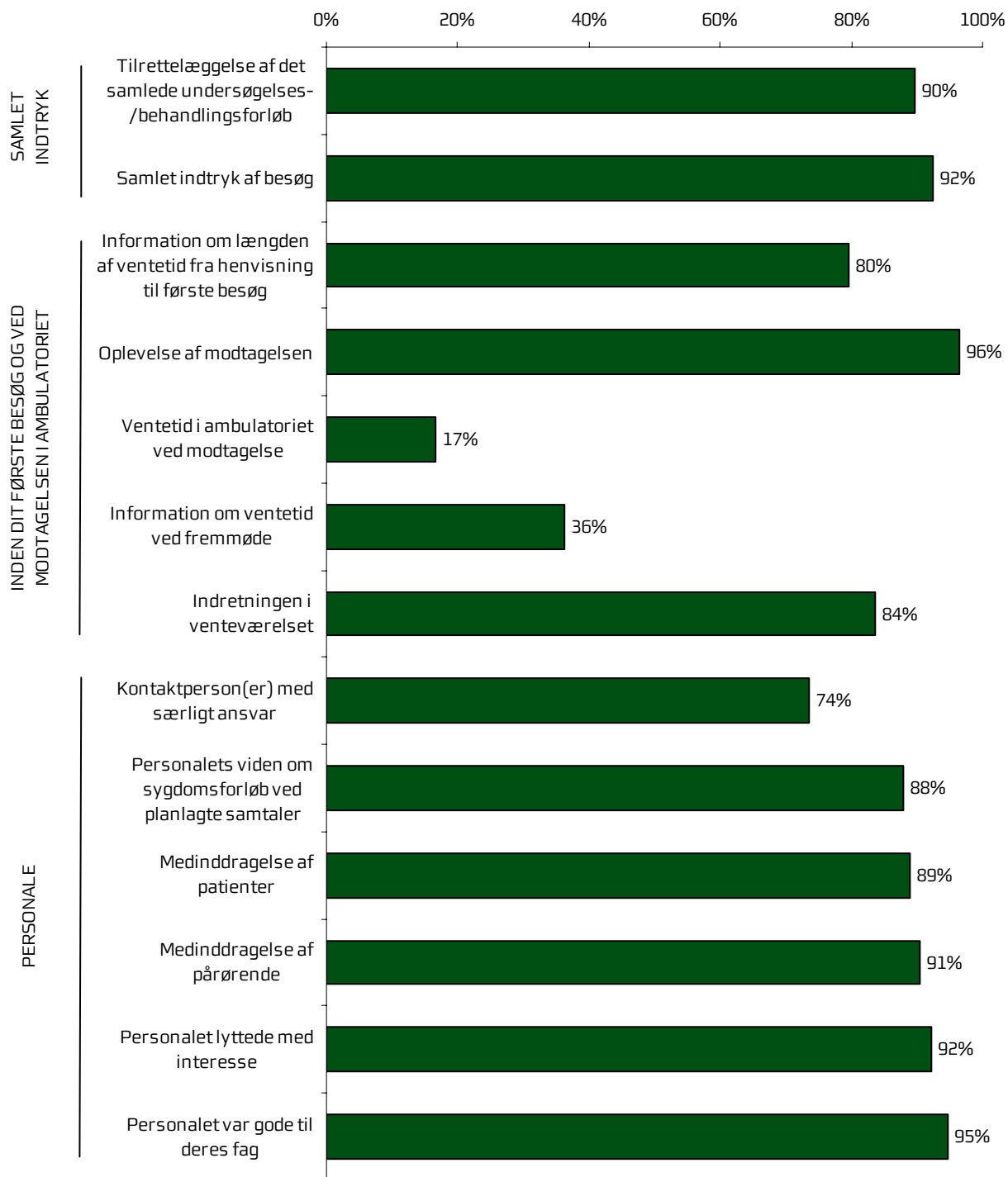
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

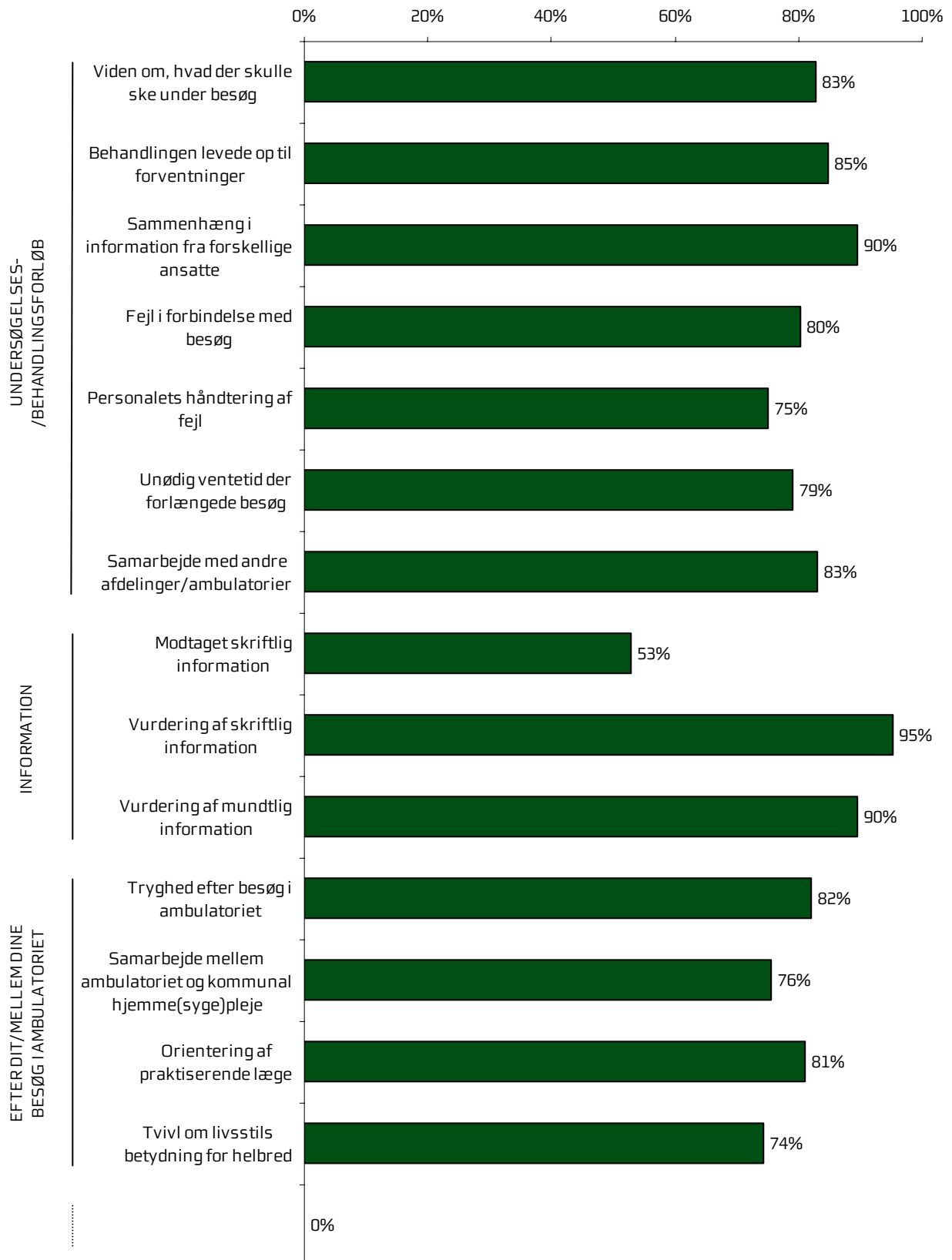
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

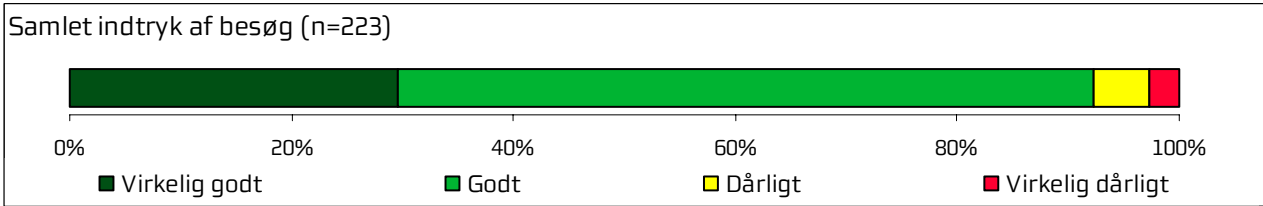
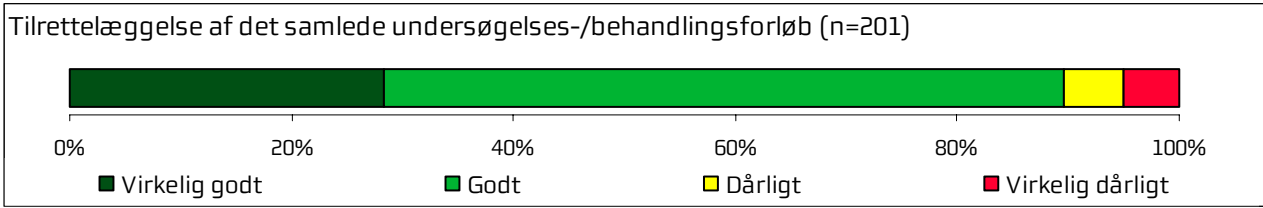
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

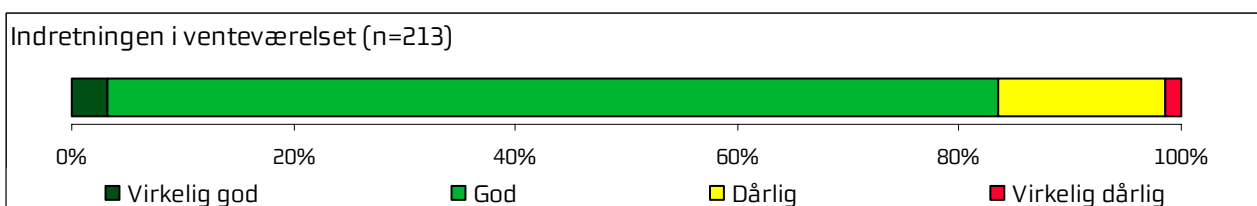
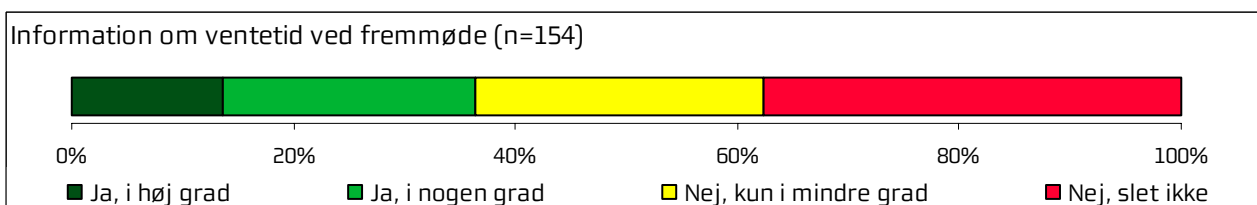
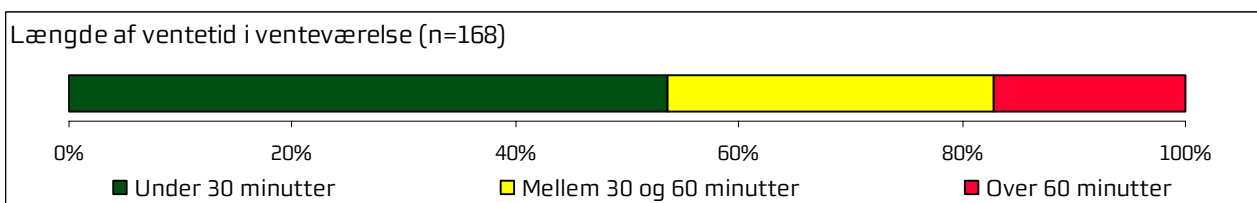
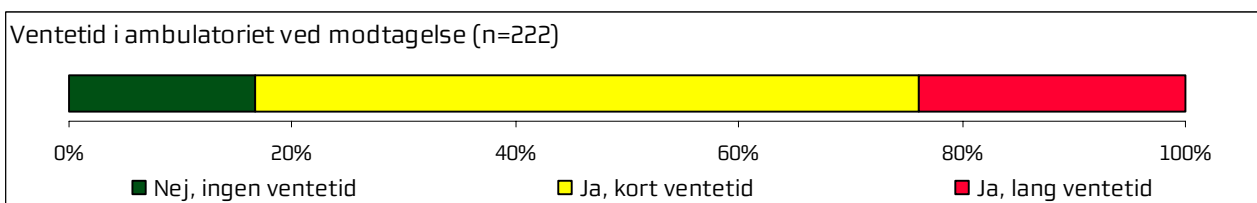
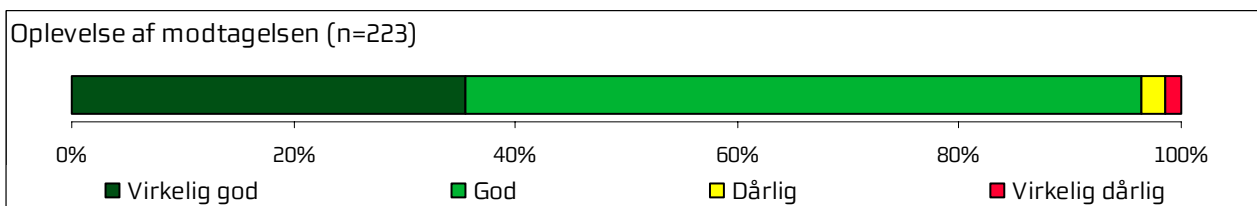
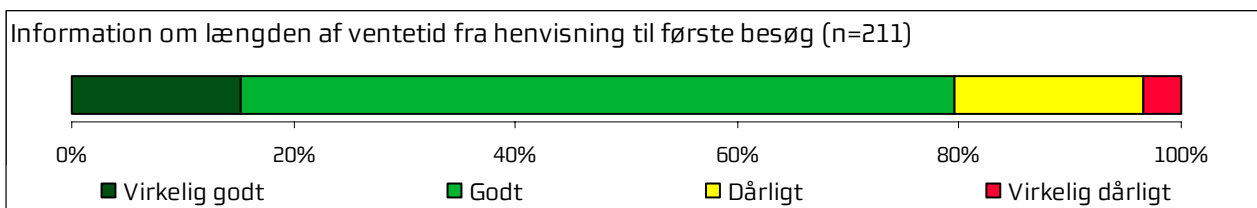
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	90%	-	-	98%*	89%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	98%*	90%	94%

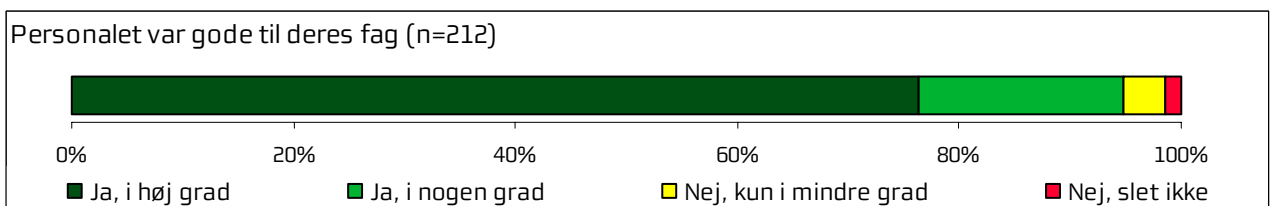
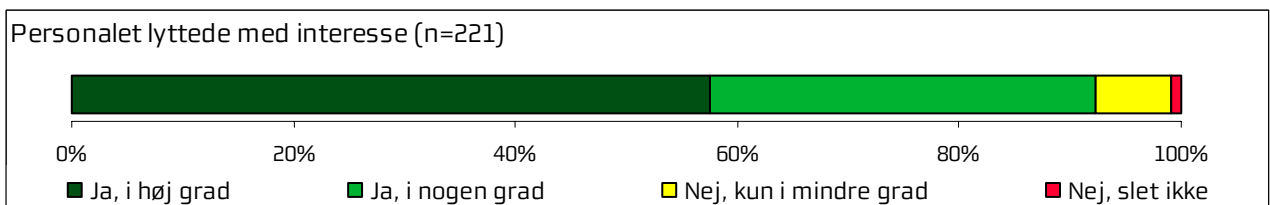
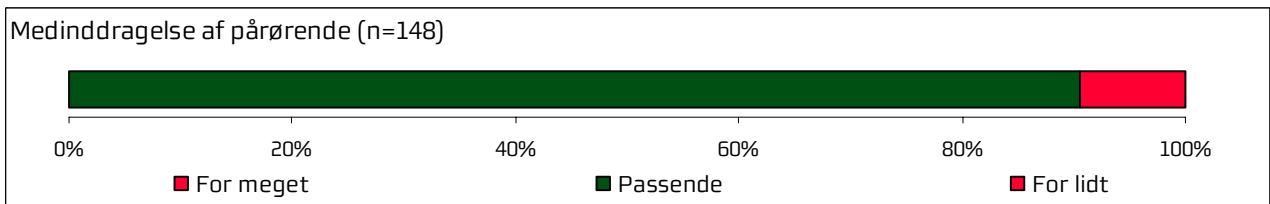
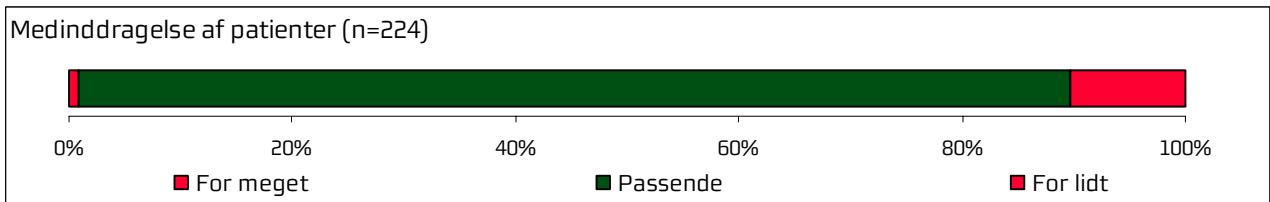
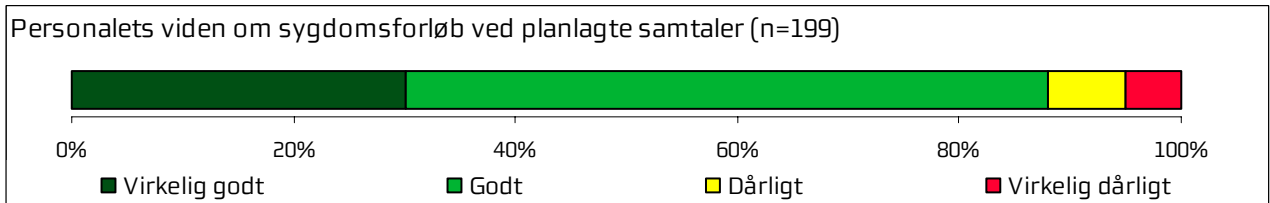
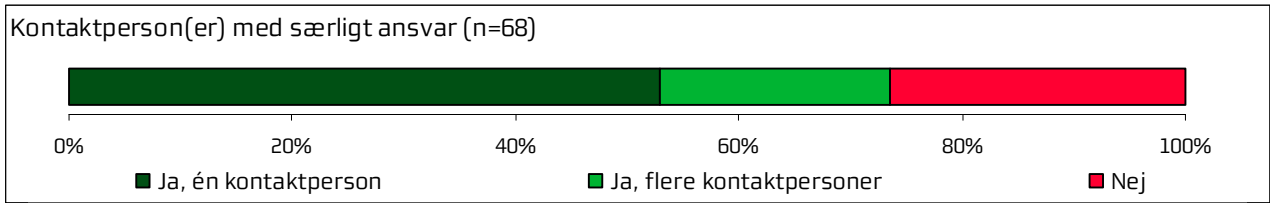
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	80%	-	-	95%*	78%	86%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96%	-	-	99%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	17%	-	-	45%*	14%	25%*
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?	36%	-	-	51%*	27%*	37%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84%	-	-	86%	50%*	71%*

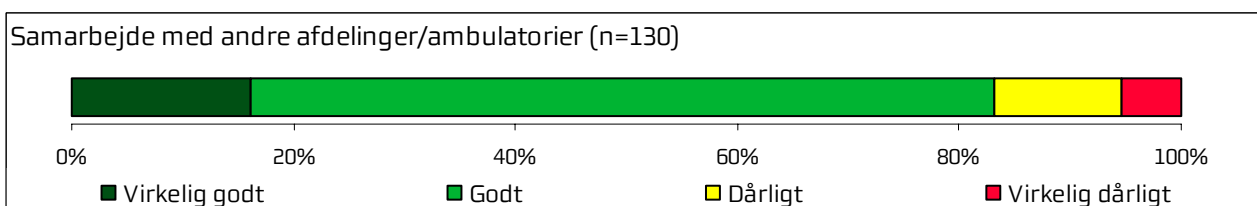
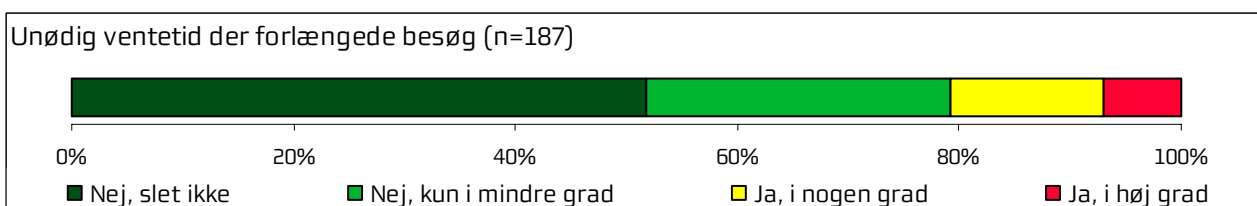
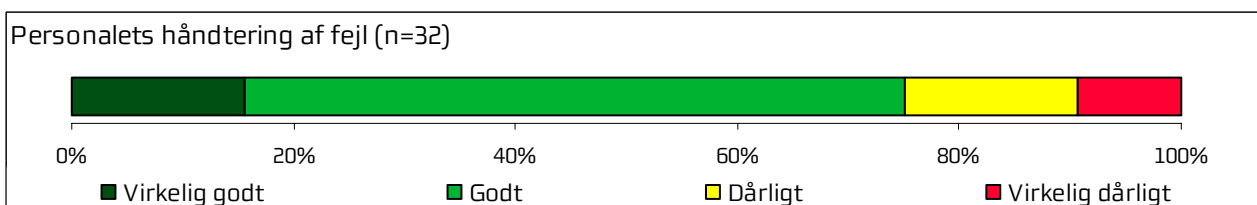
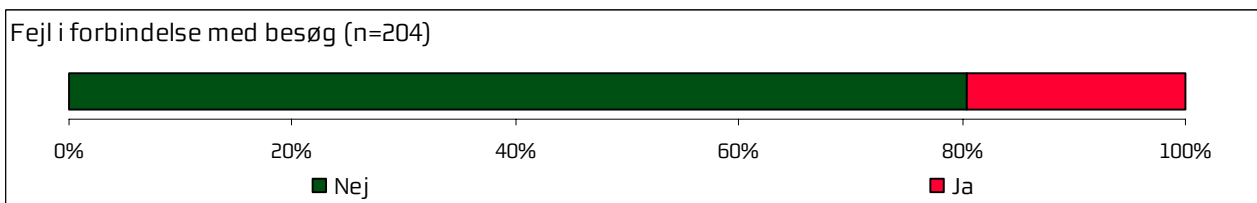
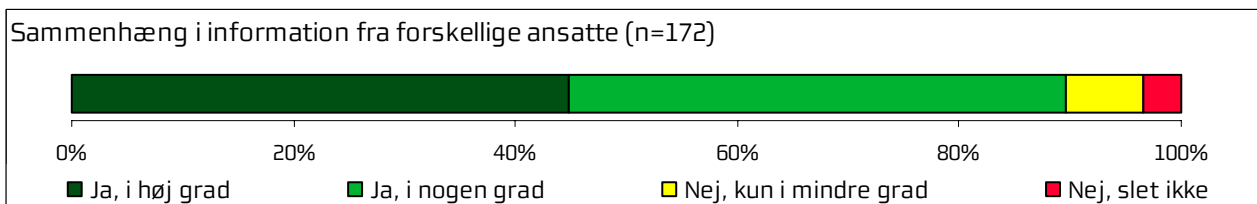
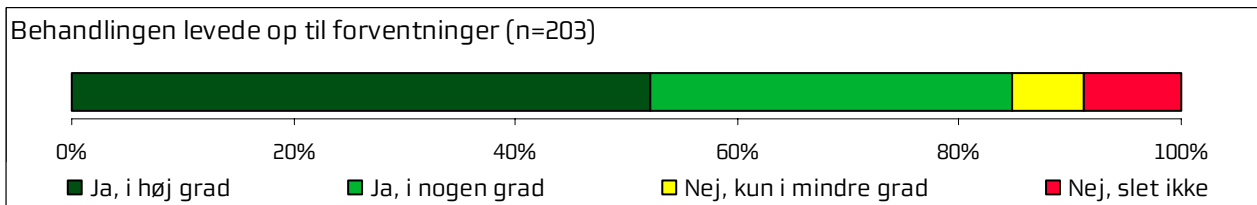
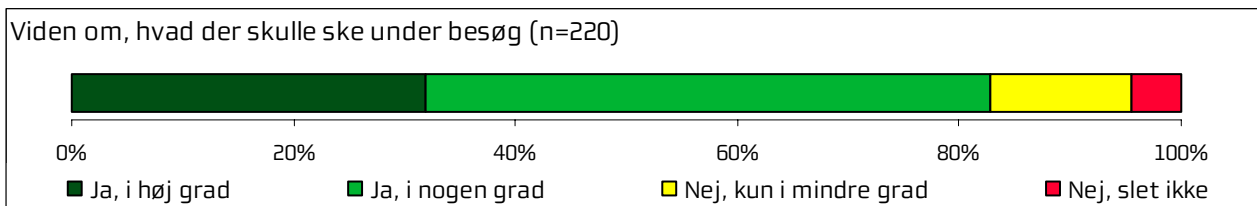
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	74%	-	-	85%	65%	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	93%*	81%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	95%*	86%	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	94%	79%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92%	-	-	97%*	89%	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	100%*	93%	97%

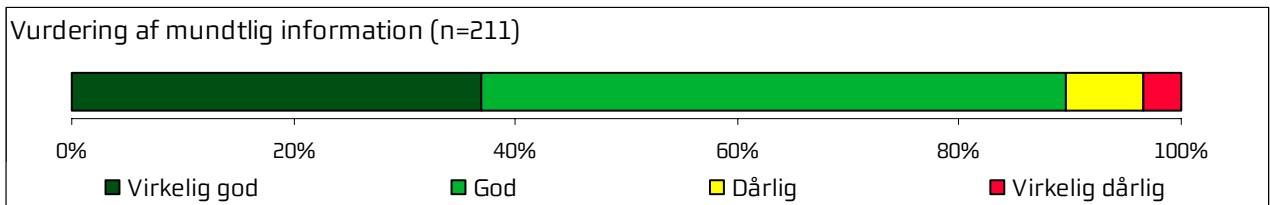
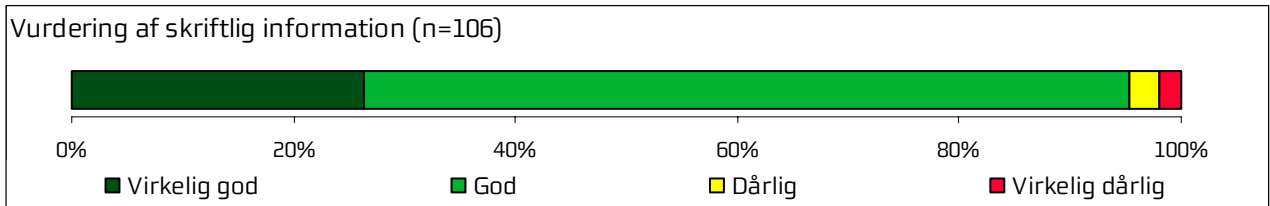
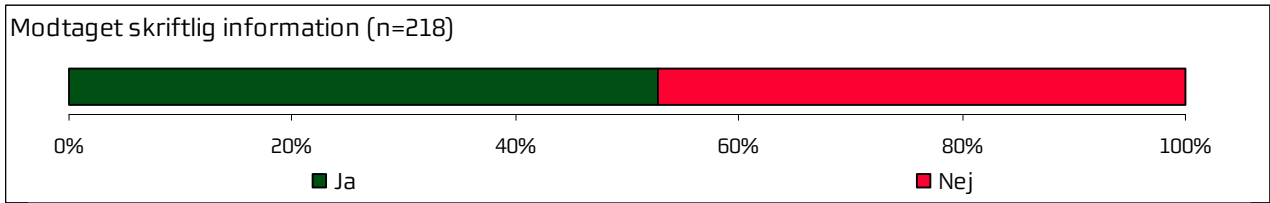
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83%	-	-	95%*	80%	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85%	-	-	96%*	85%	91%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90%	-	-	94%	84%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	80%	-	-	91%*	79%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	100%*	59%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	79%	-	-	91%*	72%*	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	83%	-	-	96%*	80%	88%

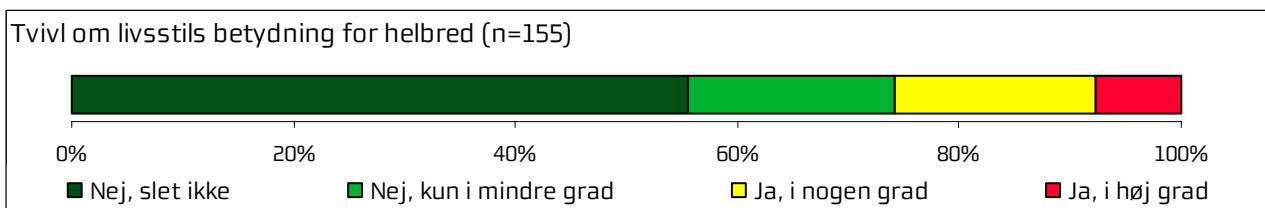
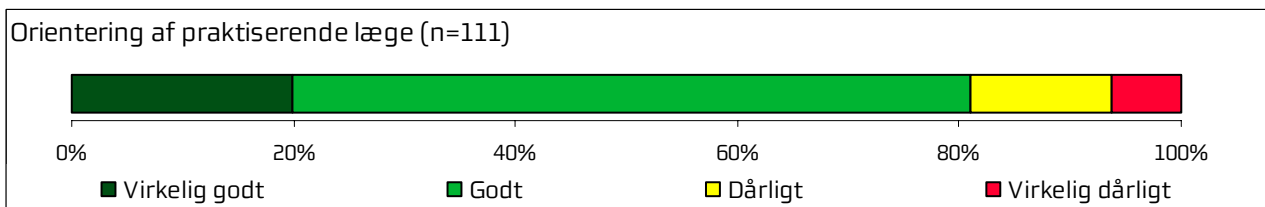
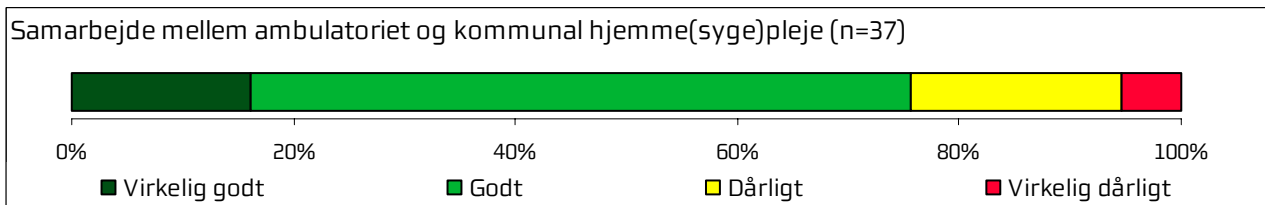
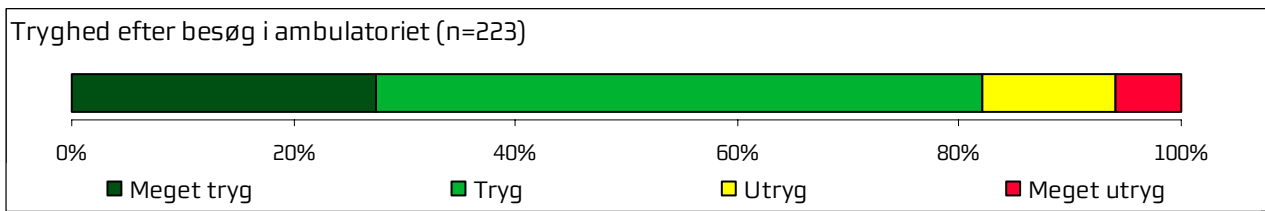
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	53%	-	-	69%*	43%*	54%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	90%	-	-	98%*	89%	94%*

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

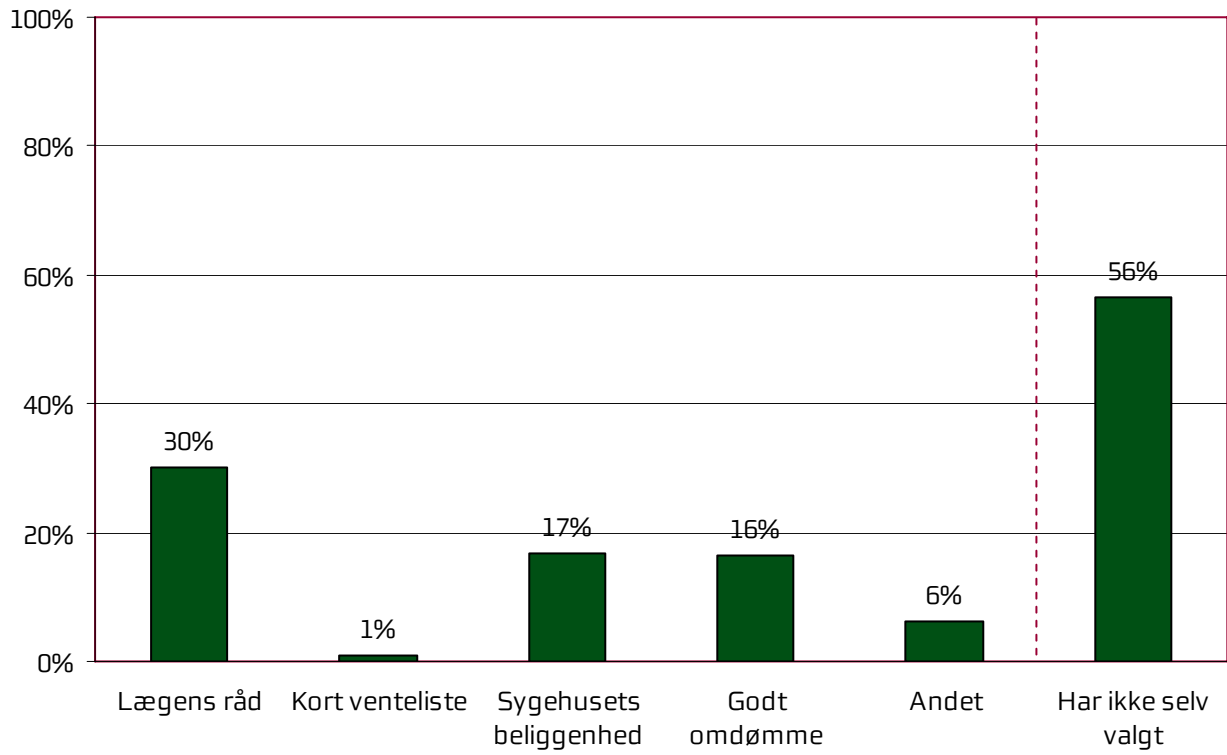


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	96%*	87%	92%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76%	-	-	100%*	80%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81%	-	-	93%*	68%*	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	82%	66%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: >lobnr<<

PERSONALE

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

UNDERSØGELSES-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
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"/>	

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

25. 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"/>		
26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede 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"/>
27. 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"/>	
28. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>	
31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt	Lægens råd	Kort venteliste	Sygehusets beliggenhed	Godt omdømme	Andet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 58 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		230	398
Køn	Mand	42%	47%
	Kvinde	58%	53%
Alder	0-19 år	5%	9%
	20-39 år	7%	13%
	40-59 år	45%	42%
	60-79 år	39%	32%
	80 år eller derover	3%	5%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Det husker jeg ikke"
"Ikke aktuelt for mig"
"Det ved jeg ikke"
"Ved ikke"
"Jeg fik ikke udskrevet medicin"
"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"
"Der var ikke behov for samarbejde"
"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige svarskalear. 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", "Passende" og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "Nej, ingen ventetid"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner" og "Nej"
"Ja" og "Nej" ⁷
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁸

⁸ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		230	100
Alder	0-19	12	5%
	20-39	17	7%
	40-59	104	45%
	60-79	89	39%
	80-	8	3%
Køn	Mand	97	42%
	Kvinde	133	58%
Skema udfyldt af	Patienten	207	92%
	Pårørende	19	8%
Modersmål	Dansk	217	96%
	Ikke dansk	9	4%
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	184	80%
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	46	20%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		28	61	5	5	201	23	
Alder	0-19	50	42	8	0	12	0	
	20-39	33	60	0	7	15	1	
	40-59	20	69	7	4	89	14	
	60-79	33	56	5	6	79	7	
	80-	33	67	0	0	6	1	
Køn	Mand	26	62	8	4	84	10	
	Kvinde	30	61	3	6	117	13	
Skema udfyldt af	Patienten	26	63	5	5	182	20	
	Pårørende	47	41	12	0	17	2	
Modersmål	Dansk	29	61	4	5	190	23	
	Ikke dansk	0	67	33	0	9	0	
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	29	62	4	5	159	20	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	60	10	5	42	3	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		30	63	5	3	223
Alder	0-19	50	50	0	0	12
	20-39	35	53	12	0	17
	40-59	21	70	6	3	103
	60-79	35	58	4	4	85
	80-	33	67	0	0	6
Køn	Mand	30	63	6	1	94
	Kvinde	29	63	4	4	129
Skema udfyldt af	Patienten	29	63	5	3	203
	Pårørende	44	56	0	0	18
Modersmål	Dansk	31	63	4	3	212
	Ikke dansk	11	56	33	0	9
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	30	63	4	3	178
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	62	7	2	45

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		15	64	17	3	211	17	
Alder	0-19	20	70	10	0	10	2	
	20-39	31	56	13	0	16	1	
	40-59	13	63	20	5	96	7	
	60-79	15	66	17	2	82	6	
	80-	14	86	0	0	7	1	
Køn	Mand	16	62	18	3	93	4	
	Kvinde	14	66	16	3	118	13	
Skema udfyldt af	Patienten	14	65	17	4	191	15	
	Pårørende	24	59	18	0	17	2	
Modersmål	Dansk	16	65	17	3	199	17	
	Ikke dansk	11	56	11	22	9	0	
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	14	65	19	3	167	16	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	64	11	5	44	1	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		35	61	2	1	223	5
Alder	0-19	70	30	0	0	10	2
	20-39	44	56	0	0	16	1
	40-59	25	70	3	2	103	1
	60-79	40	56	2	1	87	0
	80-	57	43	0	0	7	1
Køn	Mand	37	59	3	1	93	4
	Kvinde	35	62	2	2	130	1
Skema udfyldt af	Patienten	33	63	2	1	202	4
	Pårørende	61	39	0	0	18	1
Modersmål	Dansk	36	61	2	1	211	5
	Ikke dansk	22	67	0	11	9	0
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	37	59	3	1	177	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	70	0	2	46	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		17	59	24	222	6
Alder	0-19	0	82	18	11	1
	20-39	27	53	20	15	2
	40-59	9	63	29	104	0
	60-79	25	54	21	84	3
	80-	38	63	0	8	0
Køn	Mand	12	61	27	95	2
	Kvinde	20	58	21	127	4
Skema udfyldt af	Patienten	18	58	25	200	6
	Pårørende	5	79	16	19	0
Modersmål	Dansk	17	60	23	210	6
	Ikke dansk	0	56	44	9	0
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	15	60	25	177	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	58	20	45	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		54	29	17	168	0
Alder	0-19	73	27	0	11	0
	20-39	50	30	20	10	0
	40-59	52	27	21	90	0
	60-79	54	31	15	54	0
	80-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	50	34	16	76	0
	Kvinde	57	25	18	92	0
Skema udfyldt af	Patienten	53	29	18	151	0
	Pårørende	60	27	13	15	0
Modersmål	Dansk	54	29	17	159	0
	Ikke dansk	44	33	22	9	0
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	51	33	16	135	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	15	21	33	0

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		14	23	26	38	154	12
Alder	0-19	30	30	20	20	10	0
	20-39	0	10	40	50	10	0
	40-59	11	21	30	38	84	5
	60-79	17	23	19	40	47	7
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	10	28	29	32	68	8
	Kvinde	16	19	23	42	86	4
Skema udfyldt af	Patienten	12	22	26	40	139	11
	Pårørende	31	23	23	23	13	1
Modersmål	Dansk	13	23	27	37	146	11
	Ikke dansk	25	13	13	50	8	1
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	15	21	28	36	125	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	31	17	45	29	4

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		3	80	15	1	213	10
Alder	0-19	0	100	0	0	11	1
	20-39	0	75	19	6	16	1
	40-59	3	75	21	1	96	4
	60-79	1	88	10	1	83	3
	80-	43	43	14	0	7	1
Køn	Mand	5	80	14	1	86	6
	Kvinde	2	80	16	2	127	4
Skema udfyldt af	Patienten	3	79	16	2	194	9
	Pårørende	6	94	0	0	17	1
Modersmål	Dansk	3	80	15	1	202	9
	Ikke dansk	0	88	13	0	8	1
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	3	81	15	2	171	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	79	17	0	42	3

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		53	21	26	68
Alder	0-19	-	-	-	4
	20-39	40	40	20	5
	40-59	46	22	32	37
	60-79	60	20	20	20
	80-	-	-	-	2
Køn	Mand	48	24	27	33
	Kvinde	57	17	26	35
Skema udfyldt af	Patienten	52	21	27	62
	Pårørende	67	17	17	6
Modersmål	Dansk	52	21	27	63
	Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	59	12	29	51
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	47	18	17

Tabel 15. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		30	58	7	5	199	26
Alder	0-19	50	50	0	0	12	0
	20-39	57	36	0	7	14	3
	40-59	21	66	9	4	90	13
	60-79	32	53	8	6	77	8
	80-	33	67	0	0	6	2
Køn	Mand	27	58	13	2	85	11
	Kvinde	32	58	3	7	114	15
Skema udfyldt af	Patienten	29	58	7	6	180	24
	Pårørende	44	50	6	0	18	1
Modersmål	Dansk	31	58	6	5	189	25
	Ikke dansk	11	56	33	0	9	0
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	28	60	7	5	160	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	49	8	5	39	6

Tabel 16. 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 patienter
		%	%	%	n
Alle		1	89	10	224
Alder	0-19	0	83	17	12
	20-39	0	88	13	16
	40-59	1	90	9	104
	60-79	1	87	12	85
	80-	0	100	0	7
Køn	Mand	0	88	12	94
	Kvinde	2	89	9	130
Skema udfyldt af	Patienten	1	89	10	203
	Pårørende	0	89	11	18
Modersmål	Dansk	1	89	10	213
	Ikke dansk	0	78	22	9
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	1	88	11	179
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	91	9	45

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	91	9	148	79
Alder	0-19	0	100	0	9	3
	20-39	0	100	0	12	4
	40-59	0	89	11	61	42
	60-79	0	90	10	60	28
	80-	0	83	17	6	2
Køn	Mand	0	90	10	69	27
	Kvinde	0	91	9	79	52
Skema udfyldt af	Patienten	0	90	10	131	74
	Pårørende	0	93	7	15	4
Modersmål	Dansk	0	91	9	140	75
	Ikke dansk	0	67	33	6	3
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	0	89	11	123	59
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	96	4	25	20

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		57	35	7	1	221	6
Alder	0-19	75	25	0	0	12	0
	20-39	75	19	6	0	16	1
	40-59	50	41	10	0	103	1
	60-79	61	32	5	2	84	3
	80-	67	33	0	0	6	1
Køn	Mand	57	36	8	0	92	4
	Kvinde	58	34	6	2	129	2
Skema udfyldt af	Patienten	56	35	8	1	199	6
	Pårørende	63	37	0	0	19	0
Modersmål	Dansk	57	35	7	1	209	6
	Ikke dansk	44	44	11	0	9	0
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	59	32	8	1	177	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	45	2	0	44	2

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		76	18	4	1	212	15	
Alder	0-19	83	17	0	0	12	0	
	20-39	94	6	0	0	16	1	
	40-59	73	21	5	1	99	5	
	60-79	76	18	4	3	79	8	
	80-	83	17	0	0	6	1	
Køn	Mand	70	25	4	1	89	8	
	Kvinde	81	14	3	2	123	7	
Skema udfyldt af	Patienten	76	19	4	2	192	13	
	Pårørende	82	18	0	0	17	2	
Modersmål	Dansk	77	19	3	2	200	15	
	Ikke dansk	78	0	22	0	9	0	
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	77	18	2	2	168	13	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	18	9	0	44	2	

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		32	51	13	5	220	4	
Alder	0-19	42	33	17	8	12	0	
	20-39	29	53	0	18	17	0	
	40-59	28	51	17	4	100	3	
	60-79	36	53	8	2	83	1	
	80-	25	50	25	0	8	0	
Køn	Mand	29	49	16	5	92	2	
	Kvinde	34	52	10	4	128	2	
Skema udfyldt af	Patienten	31	52	13	5	199	3	
	Pårørende	28	50	17	6	18	1	
Modersmål	Dansk	32	51	13	4	209	3	
	Ikke dansk	13	50	13	25	8	1	
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	33	50	14	3	175	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	53	9	9	45	0	

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		52	33	6	9	203	17
Alder	0-19	55	36	9	0	11	1
	20-39	69	19	6	6	16	1
	40-59	46	39	6	9	93	9
	60-79	54	29	5	12	76	6
	80-	71	14	14	0	7	0
Køn	Mand	52	30	8	10	87	7
	Kvinde	53	34	5	8	116	10
Skema udfyldt af	Patienten	50	34	6	10	183	15
	Pårørende	65	24	12	0	17	2
Modersmål	Dansk	53	32	7	8	192	17
	Ikke dansk	33	44	0	22	9	0
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	54	30	7	8	162	13
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	41	2	12	41	4

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		45	45	7	3	172	46
Alder	0-19	70	30	0	0	10	2
	20-39	44	44	6	6	16	1
	40-59	35	52	9	4	79	22
	60-79	56	34	7	3	61	20
	80-	17	83	0	0	6	1
Køn	Mand	39	48	7	7	75	19
	Kvinde	49	42	7	1	97	27
Skema udfyldt af	Patienten	45	45	7	4	155	42
	Pårørende	50	43	7	0	14	4
Modersmål	Dansk	46	44	7	2	161	45
	Ikke dansk	25	50	0	25	8	1
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	45	42	9	4	137	38
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	54	0	3	35	8

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		99	1	116	97
Alder	0-19	100	0	6	6
	20-39	100	0	9	8
	40-59	98	2	45	51
	60-79	100	0	52	30
	80-	100	0	4	2
Køn	Mand	100	0	48	43
	Kvinde	99	1	68	54
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	104	88
	Pårørende	100	0	10	8
Modersmål	Dansk	99	1	109	94
	Ikke dansk	100	0	5	2
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	99	1	92	78
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	24	19

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	191
Alder	0-19	100	0	11
	20-39	100	0	16
	40-59	94	6	87
	60-79	95	5	73
	80-	-	-	4
Køn	Mand	93	7	76
	Kvinde	96	4	115
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	173
	Pårørende	100	0	16
Modersmål	Dansk	95	5	182
	Ikke dansk	83	17	6
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	95	5	154
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	37

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		90	10	194
Alder	0-19	100	0	11
	20-39	100	0	16
	40-59	86	14	86
	60-79	92	8	76
	80-	80	20	5
Køn	Mand	90	10	78
	Kvinde	91	9	116
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	176
	Pårørende	100	0	16
Modersmål	Dansk	90	10	186
	Ikke dansk	100	0	6
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	91	9	158
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	36

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		88	13	112
Alder	0-19	100	0	6
	20-39	83	17	12
	40-59	85	15	55
	60-79	89	11	37
	80-	-	-	2
Køn	Mand	91	9	44
	Kvinde	85	15	68
Skema udfyldt af	Patienten	87	13	105
	Pårørende	100	0	6
Modersmål	Dansk	88	12	108
	Ikke dansk	-	-	3
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	90	10	92
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	20

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		16	59	16	9	32	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	2	0	
	40-59	11	68	16	5	19	3	
	60-79	18	45	18	18	11	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	18	64	9	9	11	1	
	Kvinde	14	57	19	10	21	2	
Skema udfyldt af	Patienten	16	59	16	9	32	3	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	16	58	16	10	31	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	17	61	13	9	23	3	
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	11	56	22	11	9	0	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad		
		%	%	%	%	n	n
Alle		52	27	14	7	187	22
Alder	0-19	73	18	9	0	11	1
	20-39	40	33	13	13	15	0
	40-59	52	20	19	10	81	14
	60-79	51	34	11	4	74	7
	80-	50	50	0	0	6	0
Køn	Mand	47	28	16	9	76	10
	Kvinde	55	27	13	5	111	12
Skema udfyldt af	Patienten	50	28	14	8	169	19
	Pårørende	63	25	13	0	16	2
Modersmål	Dansk	52	28	13	7	176	21
	Ikke dansk	50	0	38	13	8	1
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	51	29	14	7	150	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	22	14	8	37	2

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		16	67	12	5	130	50	25
Alder	0-19	11	89	0	0	9	0	3
	20-39	20	40	20	20	10	2	3
	40-59	13	67	13	7	60	22	11
	60-79	21	67	10	2	48	24	7
	80-	0	100	0	0	3	2	1
Køn	Mand	9	66	17	8	53	21	10
	Kvinde	21	68	8	4	77	29	15
Skema udfyldt af	Patienten	17	64	13	6	117	46	21
	Pårørende	10	90	0	0	10	4	4
Modersmål	Dansk	17	67	11	5	123	47	23
	Ikke dansk	0	60	20	20	5	2	2
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	16	68	11	5	104	44	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	62	15	8	26	6	5

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		53	47	218
Alder	0-19	58	42	12
	20-39	71	29	17
	40-59	53	47	101
	60-79	47	53	85
	80-	-	-	3
Køn	Mand	45	55	91
	Kvinde	58	42	127
Skema udfyldt af	Patienten	53	47	197
	Pårørende	47	53	17
Modersmål	Dansk	54	46	205
	Ikke dansk	22	78	9
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	55	45	175
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	43

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		26	69	3	2	106	1
Alder	0-19	17	83	0	0	6	0
	20-39	17	75	8	0	12	0
	40-59	26	68	4	2	50	1
	60-79	30	68	0	3	37	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	28	69	3	0	36	1
	Kvinde	26	69	3	3	70	0
Skema udfyldt af	Patienten	28	67	3	2	98	1
	Pårørende	0	100	0	0	6	0
Modersmål	Dansk	26	69	3	2	103	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	25	69	3	2	91	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	15	1

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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		37	53	7	3	211
Alder	0-19	33	67	0	0	12
	20-39	24	65	12	0	17
	40-59	37	55	5	2	92
	60-79	41	44	9	6	82
	80-	25	63	13	0	8
Køn	Mand	37	49	10	3	91
	Kvinde	37	55	5	3	120
Skema udfyldt af	Patienten	37	52	7	4	191
	Pårørende	25	69	6	0	16
Modersmål	Dansk	38	53	6	4	199
	Ikke dansk	13	63	25	0	8
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	37	53	6	4	171
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	40

Tabel 33. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		27	55	12	6	223
Alder	0-19	42	42	17	0	12
	20-39	24	59	6	12	17
	40-59	23	57	15	4	98
	60-79	29	54	9	8	89
	80-	43	43	14	0	7
Køn	Mand	29	53	13	5	94
	Kvinde	26	56	12	6	129
Skema udfyldt af	Patienten	26	56	12	7	200
	Pårørende	42	42	16	0	19
Modersmål	Dansk	28	55	12	5	211
	Ikke dansk	13	38	13	38	8
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	25	57	12	6	180
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	47	12	5	43

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		16	59	19	5	37	13	173
Alder	0-19	0	100	0	0	3	1	8
	20-39	0	100	0	0	2	0	15
	40-59	13	53	27	7	15	6	81
	60-79	23	54	23	0	13	6	66
	80-	25	50	0	25	4	0	3
Køn	Mand	14	62	14	10	21	4	69
	Kvinde	19	56	25	0	16	9	104
Skema udfyldt af	Patienten	16	56	22	6	32	11	159
	Pårørende	0	100	0	0	4	2	11
Modersmål	Dansk	15	64	18	3	33	12	166
	Ikke dansk	0	33	33	33	3	1	4
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	14	64	18	4	28	10	142
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	44	22	11	9	3	31

Tabel 35. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	61	13	6	111	116	
Alder	0-19	25	75	0	0	4	8	
	20-39	22	44	33	0	9	8	
	40-59	14	64	11	11	44	58	
	60-79	24	62	10	4	50	39	
	80-	25	50	25	0	4	3	
Køn	Mand	21	55	15	9	47	48	
	Kvinde	19	66	11	5	64	68	
Skema udfyldt af	Patienten	21	59	14	7	102	103	
	Pårørende	0	100	0	0	7	11	
Modersmål	Dansk	20	62	13	6	107	107	
	Ikke dansk	0	67	0	33	3	6	
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	18	66	12	4	90	93	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	43	14	14	21	23	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		55	19	18	8	155	72
Alder	0-19	33	0	67	0	3	9
	20-39	73	0	18	9	11	6
	40-59	54	19	20	6	79	25
	60-79	57	22	12	9	58	29
	80-	25	25	25	25	4	3
Køn	Mand	44	22	21	13	63	32
	Kvinde	63	16	16	4	92	40
Skema udfyldt af	Patienten	56	18	18	7	147	59
	Pårørende	29	29	29	14	7	11
Modersmål	Dansk	55	19	18	8	146	69
	Ikke dansk	43	14	29	14	7	2
Afsnit	Neurokirurgisk Ambulatorium NK	58	19	17	6	121	60
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	18	21	15	34	12

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

















Neurokirurgisk Ambulatorium NK

















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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	ALT for travlt personale, det er synd for både patient og personale. Svært at få kontakt. ALT for lang ventetid på røntgen-afdelingen.	Godt
3	God kontakt med overlægen - gennem mange år.	Virkelig godt
6	Følte, at der blev taget godt imod mig. Var imødekommende og samarbejdsvillig omkring mine ønsker ved behandlingen.	Godt
10	Alt i alt synes jeg, at jeg har fået en god behandling! Vi har mødt megen venlighed, hjælpsomhed fra både plejepersonale, sekretæren og læger.	Godt
11	Han brugte meget tid på forklaring - positivt.	Virkelig godt
12	Utrolig dygtige til deres specifikke job - men ikke meget koordinering mellem forskellige læger eller diverse systemer udenfor sygehuset eller råd i forhold til genoptræning mv.	Godt
15	Jeg synes, det var godt, jeg kan bare ikke klare den lange ventetid, til der skal gøres noget ved en, og så når man bliver opereret, har jeg meget imod, at man bliver smidt så hurtigt ud. Man kan knap nok nå at komme til hægterne.	Godt
16	Jeg mener, at når man møder på hospitalet, er det ikke godt, at man kan komme ud for, at det skal tage op til en time efter den aftalte tid, før man kommer til. Jeg er i arbejde og synes, at det er noget sjusk. Jeg kan risikere at miste mit job, hvis det tager for lang tid at blive undersøgt for en lidelse.	Godt
17	Når ambulatoriet ændrer den tid, man har, bør de skrive, hvis det bliver hos en anden læge, så man har mulighed for at ændre den tid, man bliver tilbudt til den læge, det skulle have været. Opfølgende kontrol i ambulatorium efter operationer med komplikationer bør være hos den læge, der har opereret en. Det er utilfredsstillende at skulle diskutere komplikationerne med en anden læge. Oplys når man kommer, om hvor langt den læge, man skal tale med er bagefter, så man har en tidshorisont for ventetiden, så virker den ikke så lang.	Godt
18	Jeg oplevede til enhver tid en særdeles venlig atmosfære.	Godt
19	Jeg vil foreslå, at der er et separat venteværelse på neurologisk kirurgisk ambulatorium, da jeg ikke synes, at indlagte patienter og ambulante patienter skal sidde i samme stue.	Godt
20	Så vidt jeg ved, var der INGEN kommunikation FRA læge NN til egen læge. Kun FRA egen læge og kun med megen ihærdighed.	Godt
22	Læge NN gjorde mere, end jeg havde forventet. Har før været på afdelingen uden større held, men læge NN ville ikke bare give op. Så efter mit møde med ham har jeg igen - efter flere år - fået en	Godt



Bilag 5

tålelig tilværelse. Tusind tak.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 23 | Undersøgende læge: Jeg har aldrig i mit liv set en så stresset læge (fortrukket i ansigtet af stress) - skulle besvare to telefonopringninger i de fem minutter, jeg var der. Jeg forsøgte at berolige hende (rent faktisk). Jeg ved simpelthen ikke, hvad jeg skal gøre, hvis cysten kommer igen. | Virkelig dårligt |
|  | 25 | De var meget søde og behandlede mig rigtig godt, og jeg var meget tryk under hele opholdet i de dage, jeg var indlagt. Tak for det til alle der var omkring mig. | Godt |
|  | 31 | Manglede lyttende og forstående læger. | Dårligt |
|  | 33 | Tage henvisninger samt patienter mere alvorligt. For dem er det et arbejde, men for os patienter handler det om vores liv samt livskvalitet. | Virkelig dårligt |
|  | 34 | At kontakten til de andre afdelinger er bedre. | Intet svar |
|  | 35 | Man kunne godt sende flere til scanning i Fredericia. Der var ingen ventetid som ved jer. | Godt |
|  | 36 | Meget engageret og kompetent personale (læger, kirurger, sygeplejersker, SOSU mv.). :-) | Virkelig godt |
|  | 37 | Det er altid en behagelig oplevelse at komme på neurokirurgisk afdeling. De er velforberejede og har tid til, at man kan stille alle de spørgsmål, man har samlet sammen. | Virkelig godt |
|  | 39 | Som patient kunne man ønske sig en fast kontaktperson, som man kan henvende sig til med alle spørgsmål, så man kan få svar og føle sig mere tryk. Jeg har mange gang i forløbet følt mig fuldstændig hjælpeløs. Dette er min første kontakt med det danske sundhedssystem, og jeg synes, det har været en SKRÆMMENDE OPLEVELSE. Min overordnede oplevelse har været ventetid og ingen information. | Dårligt |
|  | 40 | Meget venlig behandling af alle. | Virkelig godt |
|  | 43 | Jeg tror ikke, at jeg kan give råd, fordi mit behandlingsforløb var fiasko hele vejen igennem. Jeg tvivler på, at alle oplever det samme som mig. Hvis det ikke var fejl, så tvivler jeg HELT på, om denne afdeling tilhører hospitalet. Jeg har mistet tillid til denne institution. Desværre. | Dårligt |
|  | 45 | Kortere ventetid ønskelig. | Godt |
|  | 48 | Oplever al information fra personalet, som noget virkelig positivt. Måske ville det være en fordel for patienten, hvis ventenum ændres, for der var ikke plads til alle patienter, da jeg var der. | Godt |
|  | 51 | Der manglede varme drikke i venteværelset! | Virkelig godt |
|  | 52 | Jeg ringer til ambulatoriet for at rykke for brev og for at spørge, om den oprindelige tid stadig står ved magt. Det gør den ikke. Den er slettet. Nu en måned senere har jeg endnu intet hørt. Jeg ved ikke, om jeg er afsluttet - ja, jeg ved ikke, om det slet ikke er et neurologisk problem, jeg har. Der er nu gået flere måneder fra henvendelse hos min praktiserende læge. Mine symptomer/problemer er værre end nogen sinde - ja, kort sagt - jeg føler mig endnu en gang til grin i det danske sundhedsvæsen!! | Virkelig dårligt |
|  | 54 | At når der sker fejl/misforståelser, at det så ikke kun er plejepersonalet eller lægens sekretær, som man kan tale med, når det nu er lægen, der har mistolket eller mangler at journalføre en undersø- | Godt |

- gelse, at det så ikke er lægen selv, man kan tale med over telefonen eller andet uden at skulle have en anden tid/eller vente til næste gang, man har tid.
-  56 Det var dejligt, at det var den samme læge, som jeg talte med hver gang, scanningen skulle vurderes. Virkelig godt
-  57 Ingen ventetid og meget god information. Virkelig godt
-  58 Bedre information til patient og pårørende, når patienten får at vide, vedkommende ikke har langt igen. Det sociale aspekt mangler helt og aldeles. Godt
-  59 Jeg har i hele mit forløb været meget tilfreds med min kontakt med den læge, der er min kontaktperson, men skemaet er svært at udfylde, fordi det omhandler samtlige kontaktpersoner. Godt
-  60 De formåede at trøste mig, da jeg var helt ude af den. Virkelig godt
-  62 Vi var inde ved NN. Hun var meget interesseret i at høre på os og vores barn. Især vores barn synes han blev taget alvorligt. Det var en rigtig god oplevelse, og ingen tvivl om, at NN brænder for at arbejde med børn der har rygmarvsbrok. Virkelig godt
-  64 Humøret er altid godt hos personalet. De vil gerne skaffe kontakt til lægerne. Respons tid på cirka 1-2 uger kunne være kortere. Godt
-  65 Jeg kan kun skrive, at alle på ambulatoriet fortjener et skulderklap, de er altid velinformerede og meget søde. Virkelig godt
-  66 Sørge for at personalet er velforberedt og taler og forstår dansk, hvilket ikke var tilfældet i min situation. Virkelig dårligt
-  67 Personalet var meget venligt og smilende, hvilket er dejligt, når man kommer og har det dårligt. Virkelig godt
-  68 Vi vil gerne beholde kontaktperson læge NN. Godt
-  69 Mangler information på skrift, at jeg ikke er "glemt". På skrift er lig med, hvad må jeg og må ikke etc. Godt
Flot gennemgang af lægen (kirurgen).
-  73 Jeg startede mine ambulatoriebesøg på Viborg Sygehus, og dette virkede lidt famlende. Ved henvisning til Aarhus Universitetshospital følte jeg stor tryghed, fordi der blev lagt en handlingsplan, den blev fulgt, resultatet blev som forudsagt. Meget professionelt. Godt
-  75 Lægen jeg talte med var virkelig nærværende, og havde sat sig ind i mit problem, så jeg havde følelsen af, at den konklusion hun kom frem til, var den rigtige. Parkeringsforholdene er meget mangelfulde, som jeg absolut syntes, er et stort problem. Virkelig godt
-  76 Alt, inden jeg kom ind til lægen, var en fin oplevelse, så øv at møde så megen arrogance fra en, man burde have stor tillid til. Virkelig dårligt
-  78 Det sidste besøg, jeg var til, var ikke særlig sjovt. Men ham lægen, jeg skulle tale med, var en rigtig god læge. Han fortalte og forklarede mig tingene i et så godt omfang, at jeg kunne gå derfra med et dårligt og træls svar, men alligevel med et smil på læben. Det er nu nok det bedste, der kunne have været sket for mig den dag. Et smil betyder nemlig meget! Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|------|
|  | 80 | Jeg ville gerne have haft ekstra tid til at snakke med lægen og mere skriftlig oplysning - hvad kan man gøre efter operationen, når indlagt kort tid på sygehuset. | Godt |
|  | 82 | Jeg fik at vide, at min læge ville følge mig hele vejen i mit forløb, og det gør mig meget tryk. | Godt |












Neurokirurgisk Ambulatorium NK

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Vedkommende, jeg skulle ind til, blev kaldt til akut operation, så jeg finder det ok, at jeg skulle vente.	Virkelig godt
9	Lægerne skal give sig tid til at læse det man skriver til dem og tid til at høre på patienten. Lægen har sagt, har jeg ikke lavet mit arbejde godt nok.	Godt
10	Med hensyn til venteværelser, mener vi, at der kunne være brug for nogle gode, komfortable lænestole, der kan leveres og med fodstøtte på. Måske nogle brikser med forhæng. Mange patienter med kræft er ofte trætte, og mange har haft en lang køretur i taxa og privatbil, hvor det ikke er muligt at hvile sig. Ofte har de haft en køretur på både tre og fire timer. Vi ved af erfaring, at et lille hvil på 20-30 minutter kan gøre, at man får mere ud af samtalen med lægen og kan klare køreturen hjem.	Godt
15	Der er ikke noget at klage over. Jeg er tilfreds, og man kan slet ikke tillade sig at være utilfreds, da det er mennesker, som behandler os, og de har meget at se til.	Godt
16	Ja, den læge som skulle se på mig, kom først til afdelingen ca. 30 minutter, før jeg blev kaldt ind!	Godt
17	Fik akuttid til første besøg, ventede kun få dage.	Godt
23	Skulle møde på ambulatoriet to måneder efter selv at have betalt scanning i lægehus. Patientkontoret tilbød en tid på afbud to uger senere. Tre timers ventetid. Det forlød sig fra information, at "læge NN opererede" (efter forespørgsel).	Virkelig dårligt
26	Første gang da jeg oplevede ventetid, blev jeg informeret om, at det var pga. en akut operation. Det forventer jeg ikke, man kan organisere sig ud af. Anden gang var der ingen ventetid.	Godt
28	Ved modtagelse oplyst, at jeg ville komme ind "straks", men åbenbart opstod noget vigtigere. Blev først orienteret, da jeg efter nogen tid selv spurgte. Ventetid ønskes præciseret - ofte foregår undersøgelse i ens arbejdstid. Mere acceptabelt at vente, når man er forberedt på det.	Godt
29	De bør fjerne de snavsede gamle ugeblade. Alle sutter på fingrene, når de bladrer.	Godt
35	Fik ikke at vide, at der var over en times ventetid. Jeg fik ikke noget at vide om, at der var nogle meget bedre stole man kunne sidde i, havde store problemer med at sidde på de stole.	Godt
37	Det hele gik vældig hurtigt. Fik tid i ambulatoriet indenfor en uge af henvisningen.	Virkelig godt
42	Jag blev henvist fra "egen læge" og fik her oplyst, der kunne være en ventetid på ca. en måned. Mødte i ambulatoriet i god tid og synes ikke, jeg ventede ret længe.	Godt
44	Når afdelingen også modtager akutte patienter, vil der desværre altid være længere ventetider for	Dårligt

Bilag 5

de ventende patienter i ambulatoriet. Lidt løbende information ville virke godt og beroligende.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 47 | Personalet udviser stor fleksibilitet, og selv hvis man er ekstra bagud med det planlagte program, føler man sig stadig meget velkommen. | Virkelig godt |
|  | 48 | Da venteværelset var for lille til at rumme alle patienter, sad nogle ude i ambulatoriet og andre ude ved elevatorerne. Var måske lidt nervøs for, om man ville blive kaldt ind til undersøgelse, når man ikke var i selve venteværelset. Der var dejligt forfriskende drikkevarer til fri afbenyttelse. Godt jeg havde taget æbler med selv, for jeg nåede at blive sulten. | Godt |
|  | 53 | Ventede i 3 ½ time. Ingen information. | Godt |
|  | 55 | Virker industriagtig. Venteværelse virker kedeligt. | Dårligt |
|  | 60 | Synes, jeg er blevet behandlet godt. Og der blev taget hånd om min nervøsitet. | Virkelig godt |
|  | 67 | Horsens Sygehus havde ikke fået sendt resultatet af scanning, vi måtte rykke adskillige gange. | Virkelig godt |
|  | 71 | Dejlig med drikkevarer i venteværelset. | Virkelig godt |
|  | 72 | Mht. venteværelset trænger legetøjet virkelig til udskiftning. | Godt |
|  | 73 | Hvis jeg var blevet orienteret om, at der var en ventetid på godt en time, ville jeg have brugt tiden til at flytte min bil og derved undgået en parkeringsbøde. Parkeringsforholdene på Aarhus Universitetshospital er simpelthen utålelige. | Godt |
|  | 76 | Jeg havde forventet, at man i det mindste havde kigget på min skade! | Virkelig dårligt |
|  | 79 | Jeg ringede til sygehuset inden og fik at vide, at der INGEN ventetid var. Da vi kom derud, ventede vi alligevel over to timer!! Ingen i ambulatoriet kunne forstå, vi havde fået denne besked, men det gjorde vi!! | Godt |

Neurokirurgisk Ambulatorium NK

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Aftale styring, svar tider.	Godt
6	Skulle møde til blodprøve, hvor det ikke havde været nødvendigt (har mange kilometer til sygehuset).	Godt
9	Bivirkninger efter operationen.	Godt
13	Computeren fungerede ikke.	Godt
17	Skulle have lavet en ny scanning. Efter en uge var henvisningen ikke sendt, da sekretæren havde ferie. Gik til ambulans kontrol efter min operation, der IKKE gik som forventet. Brev om at tiden var flyttet en uge frem. Da jeg kom til den nye tid, var det ikke hos den læge, der havde opereret mig, og som jeg havde talt med om den nye scanning til trods for, at han havde sagt, at han selv ville kontrollere de opståede skader.	Godt
23	Totalt stresset læge.	Virkelig dårligt
26	Jeg venter stadig på operation, i første omgang knap tre måneder og efter aflysning fra hospitalets side, yderligere seks uger.	Godt
27	Utæt kateter.	Intet svar
33	Der blev ikke taget hensyn til, hvorfor lægen henviste mig.	Virkelig dårligt
42	Der var i den mellemliggende tid sket en bedring i min tilstand, og ønskede faktisk ikke længere en egentlig behandling, og lægen var enig i at stille sagen i bero og se tiden an.	Godt
63	Scanningsbilleder er ikke kommet.	Virkelig godt
69	Manglede MR-scanningsbilleder.	Godt
73	Jeg synes, det er utroligt, så lang tid det varer, inden praktiserende læge bliver orienteret om behandling og forløb.	Godt
74	Ventede på EDB var gået ned til blodprøver.	Virkelig godt
76	Dårlig oplevelse.	Virkelig dårligt

Neurokirurgisk Ambulatorium NK














Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Manglende oplysninger fra andre sygehuse/opfølgning.	Godt
4	Jeg blev lovet at blive ringet op af den læge, der opererede mig, men i dag, en uge efter, har jeg stadig intet hørt fra ham.	Godt
6	Oplevede, at en operation blev udsat - fik at vide, at jeg hurtigst muligt ville få en ny tid - der gik kun 9 dage, så det var jeg glad for.	Godt
7	Første gang duede scanneren ikke. Vi havde begge taget fri, pga. jeg ikke selv kan klare turen og husker ingenting pga. sygdom.	Godt
8	Et utrolig venlig, imødekommende personale. Følte/føler sig nærmest "hjemme", når jeg er til kontrolundersøgelser m.m.	Godt
9		Godt
10	Jeg har været på neurokirurgisk ambulatorium flere gange og har altid fået en rigtig god information - samtale med den samme læge. Jeg har i forbindelse med strålebehandlingen været til samtale i onkologisk ambulatorium. Her har jeg været til samtale med 4-5 forskellige læger. Der har dog altid været mulighed for at tale med en bestemt sygeplejerske eller læge pr. telefon. Det kan være lidt frustrerende at tale med 4-5 forskellige læger, men jeg finder det fuldt ud forståeligt, at det ikke altid er muligt at tale med den samme læge.	Godt
11	Blev SÅ fint behandlet.	Virkelig godt
14	Jeg synes, lægen affærdigede mig og ikke tog mig seriøst, indtil det gik op for ham, at min private læge faktisk var en, han kendte.	Dårligt
15	Jeg synes bare, der går for lang tid fra man får at vide, at man skal opereres til man skal det, da går der næsten en år.	Godt
16	Jeg er blevet undersøgt for en diskusprolaps, men lægen mente ikke, der var noget galt. Jeg er blevet opereret for en diskus i femte led, og min læge er blevet informeret om, at der også er en diskus i fjerde led! Men det bortviste den læge, som i øvrigt ikke talte særlig godt dansk, at det ikke var tilfældet.	Godt
17	Blev fejlvurderet ved første undersøgelse. Pga. tiltagende symptomer henvisning til reumatologisk ambulatorium, der genhenviste til neurokirurgisk afdeling med henblik på operation, som jeg herefter blev tilbudt ret hurtigt. Ventede en times tid ved et af besøgene. Det er ok at vente, når der er travlt, men det er rart, hvis det oplyses, når man kommer, så man ikke tror, at man er blevet glemt. Den fysioterapi, man tilbydes to uger efter operationen, bør målrettes, så den består af patienter på samme helbreds niveau. Det er meget deprimerende at stå på et hold med andre, der er meget	Godt

ældre, og som har haft et fuldstændig normalt operationsforløb og som ser helt raske ud, når man selv har haft et forløb, der ikke endte som forventet, men i stedet med skader. Man tilbydes at deltage i Rygskole efter rygoperation. Denne starter 4-6 uger efter operationen og ligger kun i almindelig arbejdstid. Kunne man overveje et tilbud om eftermiddagen til dem, der er startet på arbejde? Flere fra mit hold udeblev mange gange pga. arbejde. Jeg finder det underligt, at man, i et ofte langt sygeforløb, skal have yderligere sygemelding for at kunne deltage.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 18 | Der var problemer med at give mig en kontrastvæske - mine blodårer er vanskelige at komme til. Den scanning, jeg fik, burde vare ½-1 time, men varede 2 timer. | Godt |
| ✎ | 23 | Jeg er omkring de 50, aktiv, erhvervsaktiv, sundhedsorienteret, veluddannet, har taget ansvar for eget liv mange gange og været på privathospital (og selv betalt), men aldrig oplevet en så stresset læge (tre timer forsinket, to mobil samtaler). | Virkelig dårligt |
| ✎ | 24 | Jeg fik at vide, at det ville tage 4-6 uger inden operation. Jeg skal vente i 8 måneder. Det er dårlig information, da mine smerter ikke venter på at forsvinde. | Godt |
| ✎ | 25 | Alt gik godt og følte mig meget tryk under hele forløbet. | Godt |
| ✎ | 26 | Jeg har stor tillid til den læge, de sygeplejersker og laboranter, jeg hidtil har mødt i forløbet og den kæmpe frustration, jeg føler over aflysning af planlagt operation er næppe de ansattes skyld. | Godt |
| ✎ | 28 | Overordnet ok, men undersøgende læge(r) fokuserer på konkret "apparatfejl"... Måske naturligt nok, men kan savne, at der tages mere hånd om "helhedsperspektiv", så enhver ny teori om mulig årsag til lidelsen ikke betyder ny henvisning/ny undersøgelse (ny ventetid). Er klar over, dette er en overordnet problematik, men det påvirker forløbet. | Godt |
| ✎ | 30 | Ved udskrivningen fra sygehuset var der ikke så god information angående operationsbeskrivelsen. Havde svært ved at forstå læge NN, han var en travl mand og hurtigt ude ad døren. Følte ikke ordentlig orientering angående smertestillende medicin til når jeg kom hjem. | Godt |
| ✎ | 31 | Første besøg - læge vil gå ud og finde en tid til en MR-scanning, for det vurderer hun, der er brug for. Hun kommer tilbage med den besked, at det kan jeg alligevel ikke få - jeg skal bare tage dobbelt smertestillende. Andet besøg - svar på scanning, efter to min. i stolen siger en ny læge, at jeg skal opereres og han hører faktisk ikke på, at jeg nu har det meget bedre. | Dårligt |
| ✎ | 32 | Dagen før operationen skulle møde om formiddagen, men fik at vide, da jeg var til undersøgelse, at jeg først skulle møde 1½ time senere. Det var der ingen, der havde fået det at vide. | Godt |
| ✎ | 33 | Syntes, det var sjusket arbejde, da der ikke blev lagt nogen som helst vægt på, hvad reumatologen havde sendt mig derop for. Virkede som om de slet ikke tog henvisningen alvorlig, hvilket var rystende for mig at opleve, samt en følelse af usikkerhed for, hvad der rent faktisk er galt med mig. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 34 | Jeg har fulgt undersøgelse i ambulatoriet gennem mange år. I den sidste tid er der skiftet læge. Jeg føler ikke, jeg får nok information. En gang stod der en masse personer i rummet - hvad skulle de - det fik jeg ikke nogen viden om. | Intet svar |
| ✎ | 35 | Da jeg var til første samtale, fik jeg at vide, at jeg skulle opereres, men da jeg kom den dag, jeg skulle opereres, sagde lægen, at jeg ikke skulle opereres, så der blev jeg meget gal og ked af det. Men lægen sagde bagefter, at det var godt, jeg blev stædig, for der var noget galt med min ryg, så det var godt, jeg blev opereret. Der manglede kommunikation mellem lægerne der. | Godt |

Bilag 5

-  36 Jeg har kun gode erfaringer med neurokirurgisk ambulatorium. Virkelig godt
-  37 Har altid modtaget en kompetent og professionel behandling på neurokirurgisk afdeling. Virkelig godt
-  39 Lægen har været alt for overfladisk i sin undersøgelse af mig, hvilket er årsag til, at min infektion er løbet ud af kontrol med et meget langt sygdomsforløb til følge, i alt to år. Endnu er der slet ingen BEDRING at SPORE. Dårligt
-  41 Ingen andre bemærkninger. Forløbet før gik, som jeg havde forventet. Forløbet tog ca. 40 minutter, og læge var ganske professionel i sit arbejde og fik forklaret alt meget godt. Godt
-  42 Mine tidligere behandlinger/undersøgelser/operationer har jeg ikke været tilfreds med. Jeg var faktisk udsat for en fejldiagnose, mener jeg selv. Godt
-  43 Har sendt klagebrev til afdelingen. Efter klage blev jeg indkaldt til samtale, hvor jeg fik bekræftet, at der opstod fejl hele vejen igennem (op til operation). Nu har jeg direkte kontakt med afdelingen. Jeg tror (fik bekræftet), at dengang var der nogle problemer med personale på afdelingen og derfor blev mit operationsforløb aflyst i sidste øjeblik. Dårligt
-  46 Det giver virkelig tryghed at træffe en sygeplejerske, der tidligere var på en anden afdeling - kender til tidligere indlæggelse og komplikationer. Vi bliver ALTID mødt med et stort smil og knus!! Patienten blev undersøgt meget grundigt af lægen, og vi blev taget alvorligt og lyttet til. Følte os helt trygge da vi forlod afdelingen!! Virkelig godt
-  48 Oplevede generelt personalet som værende meget informativt, det var en overraskelse. Følte også, at min selvbestemmelsesret blev respekteret. Godt
-  49 Behandling/undersøgelse har nu stået på et par år, og jeg føler ikke, jeg er færdig. Der er sket mange ting undervejs, billeder fra scanning var bortkommet, lægen syg, sendt hjem uden behandling flere gange osv. osv. Indimellem ny læge som så senere, inden jeg kom i behandling, rejse til et andet hospital. Godt
-  50 Jeg fik i 2008 konstateret en sygdom. Jeg satte min lid til vores dygtige læger, de gav mig håb og tryghed og tro på, at det nok skulle gå. Jeg har kun grund til at være tilfreds. Jeg har fået en super behandling hele vejen igennem. Efterfølgende skulle jeg have 30 strålebehandlinger. Besætningen på kanonen gav mig 30 gode oplevelser. Taxa gav mig 30 gode ture. De var alle venlige og omsorgsfulde. Intet svar
-  54 Læge mangler empati og forståelse for patienten. Er meget dygtig faglig, men glemmer mennesket som en helhed. For lægen er det daglig rutine, men for patient er det 1. gang eller 2. gang, og ikke en hverdagsoplevelse. Dårlig information omkring symptombeskrivelse, samt kun kort eller ingen journalnotater som patienten synes er relevant. Godt
-  59 Personen jeg mødte i ambulatoriet, og som fortalte, at hun var min kontaktperson, mødte jeg aldrig igen. Hun sad med min journal, men alligevel måtte jeg fortælle om hele mit tidligere forløb, som hun så igen noterede! Virkede som spild af tid. Jeg havde i øvrigt den opfattelse, at jeg skulle have talt med lægen, som skulle operere mig, men fik at vide, at det var der slet ikke tale om. Dårlig information! Og alt i alt spild af tid. Både min og personalets. Godt
-  60 Mit undersøgelses-/behandlingsforløb har været langt og barskt. Jeg har kun en ting, der er træls Virkelig godt

for mig, og det er, at jeg, pga. min sygdom, har behov for en psykolog, men kan ikke få tilskud til en sådan, så det må jeg desværre skyde en hvid pil efter. Der burde være en sådan tilknyttet ved så hårde sygdomme som min. Og der burde ikke skulle kæmpes alle steder, for bare at få et nej.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 61 | Jeg var skuffet over, at jeg ikke talte med en ryglæge før min operation. Ti minutter før jeg skulle opereres, fik jeg først hilst på den læge, der skulle operere mig. Det var ikke den læge jeg havde fået at vide, der skulle operere mig. | Godt |
| ✎ | 64 | Lægerne kan ikke altid vise scanningsbillederne pga. tekniske fejl internt. Udskrivning fra afdelingen sker ofte pludselig. Som patient bliver man bange, når det sker uden information om videreforløb. Patient ved ikke altid omfanget af indgrebet. | Godt |
| ✎ | 66 | Læge talte meget dårligt dansk. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 76 | Havde ventet næsten tre måneder på undersøgelsen, men lægen gad ikke engang kigge på min skade. Jeg gik derfra og følte mig meget dårligt behandlet og total overset. Enten havde lægen ikke fået udsovet, for han gabte standselig??? | Virkelig dårligt |
| ✎ | 77 | Jeg fandt ud af ved held, at jeg havde "ret" til at blive henvist til privathospitalbehandling pga. lang ventetid. Det var kun tilfældigt, at jeg fandt ud af det. | Godt |
| ✎ | 80 | Det kan være mere kort tid. | Godt |
| ✎ | 81 | Synes, det var lidt træls at jeg, en lille gut, var sluppet ud af "løvens gab", og så kom de læger og hev mig ind igen, og de ville se mig uden tøj. Surt, når nu jeg troede, det var ovre. | Godt |

Neurokirurgisk Ambulatorium NK

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Første gang jeg var i Århus, følte jeg ikke at der var styr på noget som helst. Lægen, jeg var inde ved, læste først min journal imens vi sad sammen.	Godt
13	For lang tid mellem de enkelte besøg. Ingen information om tidspunkt for næste besøg.	Godt
14	Det var grotesk, at jeg efter en scanning ventede på svar i mere end en måned, på om jeg skulle opereres eller ej. Det var en ja eller nej beslutning, og jeg rykkede for svar hele tiden. Selv lægens privatsekretær kaldte det skandaløst til sidst. Da jeg til sidst truede med at holde ham personligt ansvarlig ved evt. permanente mén, fik jeg svar indenfor en time.	Dårligt
16	Næsten hver gang man besøger ambulatoriet, får man at vide, at ens læge får besked om den undersøgelse, man har været igennem, men det sker ikke, så man går og venter på lægens kommentar til ens lidelse!	Godt
17	Jeg fik kun udleveret skriftlig information om den ene af operationerne. Forløbet af min operation gik ikke helt som forventet. Jeg ville gerne have haft mere information om de komplikationer, der opstod, specielt tidshorizonten for, hvornår der måske kunne forventes bedring. Det er svært at komme i kontakt med ambulatoriet, når der efterfølgende er problemer, og man har brug for ny vurdering. I papirerne står der, at man skal kontakte vagthavende læge, men det er omstillingen vist ikke informeret om, da de så spørger, om man er læge.	Godt
21	Efter operationen kom lægen dagligt og tilså patienten og talte til patienten - det var OK.	Godt
22	Har tidligere været på afdelingen, men blev afsluttet uden nærmere forklaring og gik fra afdeling til afdeling, men mit møde med afdelingen i år blev en bedre oplevelse.	Godt
23	Hvordan kan ens tid være forsinket i tre timer? Hvorfor informerer man ikke omgående fra "glasbure" herom? Det var godt, at min cyste var bristet - ellers var jeg besvimeret i ventetiden.	Virkelig dårligt
24	Meget ventetid.	Godt
34	Informationer er ikke gode nok. Der bliver henvist til, at jeg skal følge undersøgelserne på medicinsk en gang årligt - hvilket jeg også gør. Jeg synes, de to afdelinger skal arbejde bedre sammen - det skal være synligt.	Intet svar
38	Jeg kontaktede ambulatoriet næsten en uge før operationen, om vi skulle udskyde operationen, hvilket jeg blev enig med lægen om, at vi skulle. Det blev så aftalt, at jeg ville få sendt en ny tid om operation 4-6 uger efter. Denne tid er aldrig kommet, men som det ser ud i øjeblikket, er det heller ikke aktuelt, da det går rimeligt.	Virkelig godt
39	Hvis jeg skal i kontakt med lægen, har det været en KAMP med at få KONTAKT med ham telefonisk, mange gange 20-30 telefonopkald, når han så skulle ringe tilbage, glemte han det mange gange.	Dårligt

Jeg måtte flere gange true med at indlægge mig selv for at få LÆGEN til at REAGERE.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 41 | Siden jeg har fået at vide, at jeg skal opereres så er jeg begyndt at slappe mere af, og jeg holder mig langt fra tunge sager. | Godt |
| ✎ | 43 | Nu har jeg fået kort, hvor jeg kan kontakte afdeling ved akut problem med ryggen. | Dårligt |
| ✎ | 44 | Ventetiden er helt uacceptabel. Mere og hurtigere information til patienten ville være at foretrække. | Dårligt |
| ✎ | 48 | Da jeg er lettere handikappet, ville det have været en lettelse for mig at blive indlagt dagen før. Det er meget godt, at mange undersøgelser og behandlinger foregår ambulant, men jeg kan godt forestille mig andre i sammen situation som mig, hvor vore skavanker ikke er umiddelbart synlige og måske i nogen grad bliver ignoreret. Man kan jo ikke reelt aflæse smerter. | Godt |
| ✎ | 52 | Vinteren 2008. Mr-scanning viser forskellige forandringer og neurologen henviser derfor til neurokirurgisk afdeling på Århus Sygehus. Da er jeg fuld af fortrøstning, nu sker der endelig noget. Får brev om tid i foråret 2009, men på grund af smerter kommer jeg til tidligere på et afbud. NN henter mig i venteværelset. Hun mener ikke der er noget i vejen. Ser MR-scanningen igennem og siger hvad næste skridt er. Jeg siger det allerede er foregået på Århus Sygehus. Det står der intet om i henvisningen fra neurologen. "Nå det er også ham, han skriver ikke så meget." NN vil finde ud af hvordan og hvorledes og skrive til mig. På kortet står så LÆGE(!) NN. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 54 | Kan virke samlebåndsagtigt. | Godt |
| ✎ | 63 | Første besøg: Ambulatoriet har ikke modtaget billeder fra scanning - jeg bliver sendt hjem med lovning på en ny tid af en meget venlig læge. Psykisk var det svært ikke at kunne få besked, også selvom min diagnose er forholdsvis "ufarlig". Kontakter selv ambulatoriet efter 1½-2 uger - da jeg IKKE har modtaget ny tid. Andet besøg: Samme venlige læge, heldigvis, meget informativ. | Virkelig godt |
| ✎ | 70 | En stor tak til lægerne og alle de søde stråledamer, for deres søde smil og gode humør, tak piger! | Virkelig godt |
| ✎ | 72 | Vi føler, at de ambulante besøg, der blandt andet skal sikre, at vores syge børn ikke bliver nedprioriteret. Før dette års undersøgelse, er der gået flere år uden ambulant kontrol. | Godt |
| ✎ | 76 | Jeg har bedt om aktindsigt i min journal, da lægen blev ved med at sige, at det er løgn, da han sad og læste i min journal, der gik over to måneder, før jeg fik det. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 80 | Mere ekstra opmærksom på patienterne. | Godt |

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Har fået en god og professionel behandling.	Virkelig godt
2	Professor [NN] var den eneste, der kunne lave den operation, som kunne tage mine smerter i venstre ben. Fra en taknemmelig patient som har gået med stærke smerter i [mange] år.	Virkelig godt
3	En speciel følelse at møde professionalisme SAMTIDIG med empati og evne til at kommunikere. Det gav en tryghed og tillid som er altafgørende i et kritisk sygdomsforløb.	Virkelig godt
6	Min henvisning til ambulatoriet lå i måneder på sekretærens bord, før jeg fik en tid til en undersøgelse/snak. Det må kunne gøres hurtigere. Lægen skal have læst patientens journal inden undersøgelsen, så han ved, hvad problemet er.	Virkelig dårligt
7	Ville gerne have talt med den læge som opererede mig ved udskrivelse.	Godt
9	Altid den samme læge.	Dårligt
10	Kort ventetid på indkaldelse til lægen. På grund af jeg fik en skade i rygmærven.	Dårligt
11	Af hensyn til troværdighed og tillid: overhold det, der bliver lovet.	Godt
12	Jeg er meget tilfreds med forløbet og kan ikke se, at noget kunne gøres anderledes.	Virkelig godt
13	Ambulatoriet har forbedret vejledningen i henhold til den sygdom, de konstaterer. Ellers er det som at begynde forfra hos egen læge.	Godt
15	Venligt og professionelt. Jeg var helt tryk og afklaret efter afsluttet konsultation.	Virkelig godt
17	Sørge for at underrette om fejl og bortkommen beskrivelse. En rigtig god samtale med læge, som jeg vurderer til at være nærværende og faglig dygtig.	Godt
19	Særligt den sygeplejerske, som var min kontaktperson, gjorde et godt indtryk og sørgede for, at jeg fik en dato for operation, efter jeg flere gange havde rykket for en dato hos visitator. Hun var også rigtig god at tale med og god til at informere om forløbet.	Godt
20	Det ville være en god idé, at lægerne talte sammen, så man ikke skulle sendes fra den ene læge til den anden, uden at nogen tog ansvar.	Dårligt
21	Jeg føler mig virkelig godt behandlet af neurologen.	Virkelig godt





Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	God information om behandling og operation.	Virkelig godt
2	Muligvis indkøb af et par høje stole for rygpatienter.	Virkelig godt
3	Fantastisk positivt, at faglig dygtig overlæge fik lagt en ekstra tid ind på få dage. Det havde han ikke pligt til!	Virkelig godt
6	Da min henvisning havde været 20 dage på ambulatoriet, uden at jeg havde hørt noget, ringede jeg til ambulatoriet og fik at vide, at den lå på sekretærens bord. Jeg skulle kun have en tid til en snak med en af lægerne. Det tog 1 måned bære for at få en tid. Det er lang tid, når man er i et smertehelevede.	Virkelig dårligt
11	Venlig, kompetent modtagelse (papirerne/journalen lå klar) - kortvarig kontakt, men i orden.	Godt
13	Har dårlig ryg - men blev modtaget af en læge med speciale indenfor operation i hjernen!! Han kunne dog fortælle, hvad scanningen viste, men ikke hvad jeg så skulle gøre!!!	Godt
14	Vedrørende mit foreløbigt første (af flere fremtidige) besøg har jeg kun haft én POSITIV oplevelse. Men at jeg skal vente på et svar vedrørende en MR-scanning af en hjernesvulst i fem uger, før jeg kommer på dette sted, er lang ventetid - man er jo meget usikker!	Virkelig godt
15	Venligt og professionelt.	Virkelig godt
17	Jeg skulle kontakte neurokirurgisk ambulatorium, da tidspunktet for MR-scanning udeblev. Efter en måned har jeg stadig ikke fået svar på MR-scanningen. Efter at have kontaktet afdelingen fik jeg det svar, at beskrivelsen er blevet væk.	Godt
19	Fik ikke nogen dato for operation før lang tid efter det første besøg og først efter at have rykket flere gange.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Glemte at kontakte mig som lovet til undersøgelse.	Godt
	9	Læger snakker ikke sammen. Forskellige læger, forskellige meninger.	Dårligt
	16	MR-billeder fra Viborg svært at hente.	Virkelig godt
	18	Manglende information om eventuelle følger efter operation.	Intet svar


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg har aldrig oplevet bedre kommunikation end på NK på Århus Sygehus i sundhedsvæsnet.	Virkelig godt
4	Ja, synes det er for dårligt, at en undersøgelse/ventetid er på ca. fire timer. Og at man indlægger en fredag, sender hjem på weekend med mødetid søndag aften igen. Med en diskosprolaps er det ikke lige tre ture af halvanden time i bil, man har brug for. Ellers kan jeg ikke klage over behandling på operationsdag, hurtigt professionelt og sengeafdeling helt ok.	Godt
5	Besked ved konsultation var, at jeg ville blive indkaldt til yderligere undersøgelse. Imidlertid blev det vurderet, at der ikke var behov for yderligere undersøgelser. Men dette blev jeg ikke informeret om og måtte efter to uger selv tage kontakt for at skaffe denne vigtige besked.	Godt
6	Lægen, jeg kom ind til, snakkede for det første dårligt dansk og anede ikke hvad mit problem var. Havde ikke læst henvisningen, og havde ikke set den nedsendte CT-scanning fra røntgenklinikken. Så jeg fik intet ud af at have ventet fire måneder på dette besøg.	Virkelig dårligt
9	Hver gang vil det være godt at have den samme læge. Lægerne læser ikke journalen. Det har de ikke tid til. Det er meget dårligt.	Dårligt
10	På grund af lang ventetid på undersøgelse/behandling, har det medført en skade i min rygmarv. Skaden kunne have været undgået, hvis jeg var blevet behandlet i god tid.	Dårligt
11	Jeg følte mig "i gode hænder" - professionelt og godt behandlet af lægen i ambulatoriet (som jeg blev oplyst om, var min kontaktlæge). Lægen oplyste mig om, at jeg i løbet af et par dage ville blive ringet op af hende med henblik på stillingtagen til operation eller ej (ville drøfte det med læge NN). Det skete bare IKKE. Jeg forsøgte at kontakte hende telefonisk uden held. Efter 14 dage fik jeg kontakt med en læge, som jeg satte ind i min situation. Hun kunne orientere mig om, at min læge var bortrejst (!!) og at ingen havde haft tid til at overtage hendes opgaver/løse ender. Jeg blev senere ringet op af samme læge, som havde set på mine MR-scanningsbilleder med en læge NN, og jeg kunne få svar på behandlingstilbud lig med ingen operation.	Godt
13	Har haft to meget forskellige oplevelser. Første gang fik jeg en diagnose, men intet om hvordan jeg så skulle forholde mig. Anden gang var mere informativt, men stadig med mange uløste spørgsmål vedrørende min fremtid. Der mangler sammenhæng i behandlingen.	Godt
14	Meget kompetent læge. Meget venligt og hjælpsomt, som patient fik jeg så meget af hans tid og viden, som jeg havde behov for.	Virkelig godt
15	Ifølge neuroambulatoriet kunne jeg blive scannet i Skejby i løbet af kort tid. Da jeg talte med Skejby, var de tydeligt irriterede over, at jeg var blevet lovet denne urealistisk korte ventetid.	Virkelig godt
17	Har stadig ikke fået svar på scanning, hvilket betyder, at jeg ikke kan komme i gang med evt. behandling, hvilket betyder, at jeg måske unødigt er sygemeldt fra mit arbejde. Jo hurtigere behand-	Godt








Bilag 5

ling jo bedre samt uvisheden om resultatet er frustrerende.

-  19 Det blev konstateret ved opfølgning, cirka 14 dage efter operationen, at der løb væske ud. Det var ikke muligt at blive på afdelingen for at få udbedret fejlen med det samme. Jeg blev sendt retur til Randers Sygehus og skulle møde dagen efter, fastende, for at gøre klar til ny operation. Da jeg ankom, fik jeg med det samme at vide, at operationen ikke kunne ske samme dag. I fire dage mere måtte jeg vente på Århus Sygehus, før der endelig blev plads til at udbedre fejlen. Og så tog det kun halvanden time. Jeg fik at vide, at ventetiden var på grund af prioritering af andre patienter. Det samlede forløb omkring dette var, at jeg ikke var tilfreds med det. Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Det fungerede virkelig godt med kommunikationen til kontaktpersonerne. Sygeplejerske i ambulatoriet, overlægens sekretær og overlægen selv.	Virkelig godt
	6 Min egen læge fik ikke en tilbagemelding om mit besøg i ambulatoriet.	Virkelig dårligt
	8 Det sidste besøg i ambulatoriet var ganske unødvendigt, hvis ikke formålet var at trække tiden ud.	Godt
	10 De fleste sygeplejersker var hjælpsomme og venlige, men nogle stykker især i aftenvagten var ikke gode og behandlede mig ikke så godt.	Dårligt
	11 Jeg oplevede en kommunikationsbrist - jeg var blevet lovet et opkaldt og et svar - men det skete ikke, hvilket jeg nåede at blive temmelig frustreret og ærgerlig over. Hvis nogen rejser, bør man være OBS på overdragelse af opgaver til en anden.	Godt
	13 Jeg kom derfra med en række spørgsmål, som jeg nu selv må forsøge at finde svar på ved egen læge og speciallæge. Et meget besværligt og dyrt udredningsforløb mellem de forskellige parter - egen læge, speciallæge, sygehus.	Godt
	15 Venligt og professionelt.	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.