

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



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

**Neurologisk Afdeling F
Århus Sygehus**

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.....	90
	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 kommentarfelter, 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:	446
Besvarelser fra afdelingens patienter:	230
Afdelingens svarprocent:	52%

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).

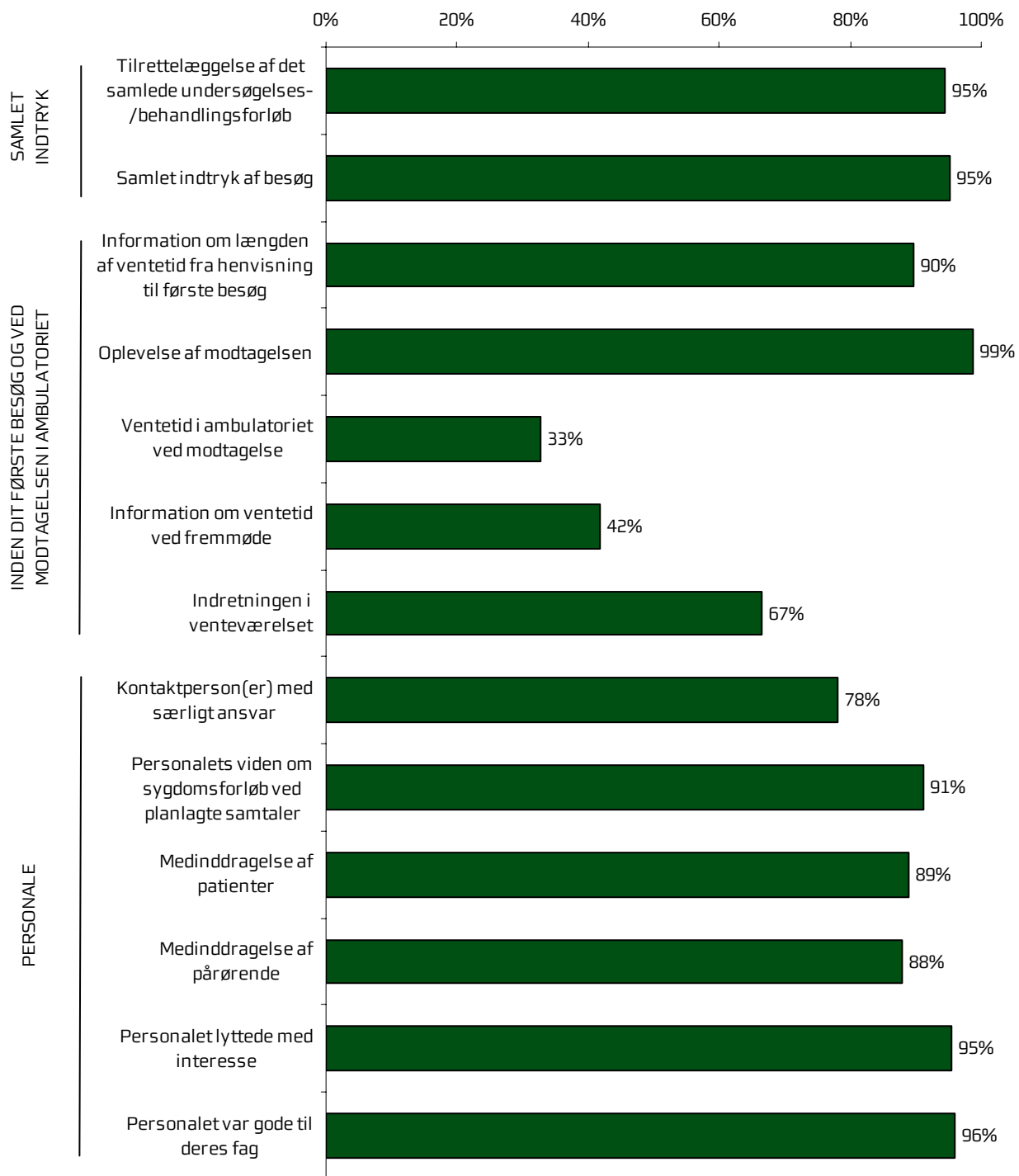
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

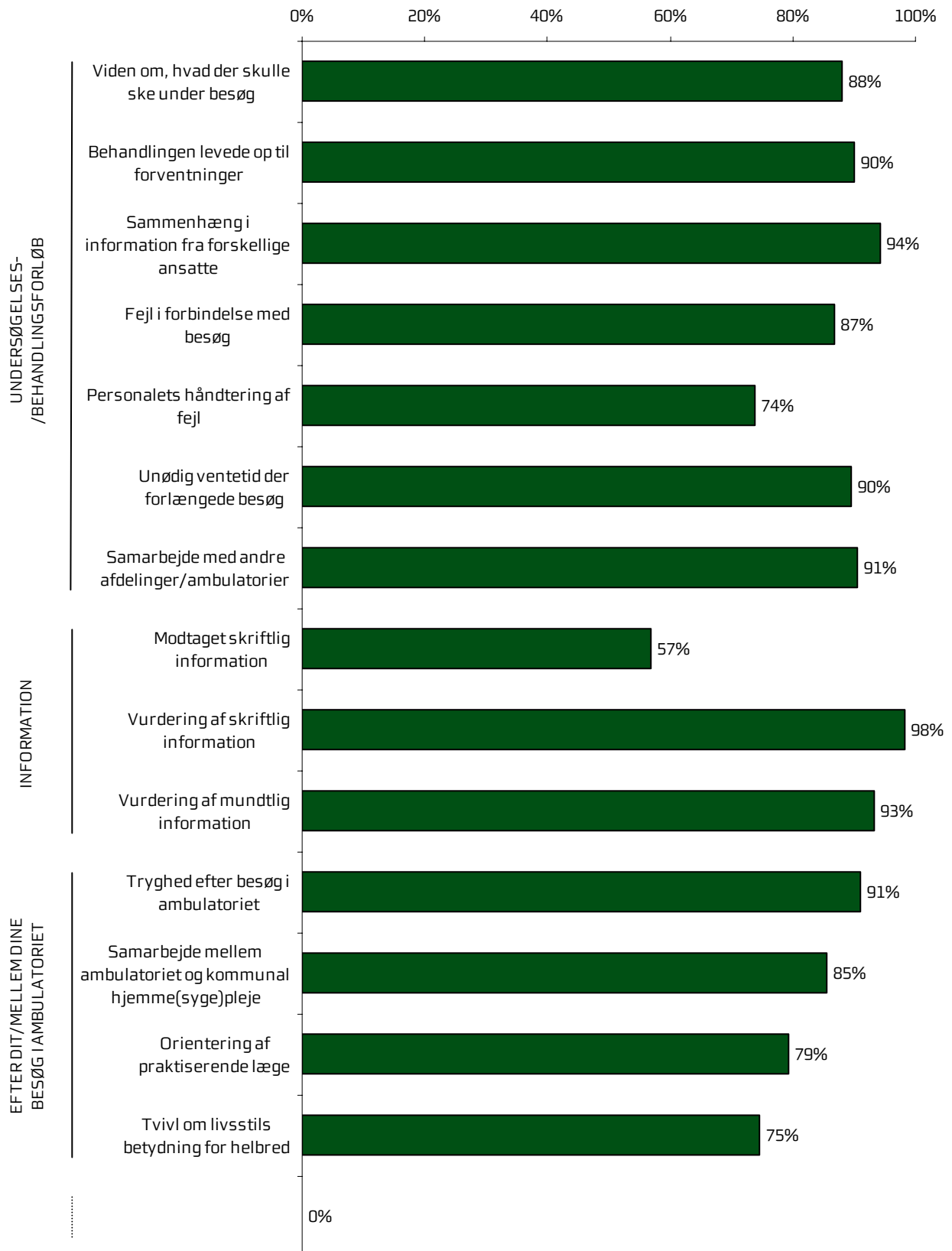
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

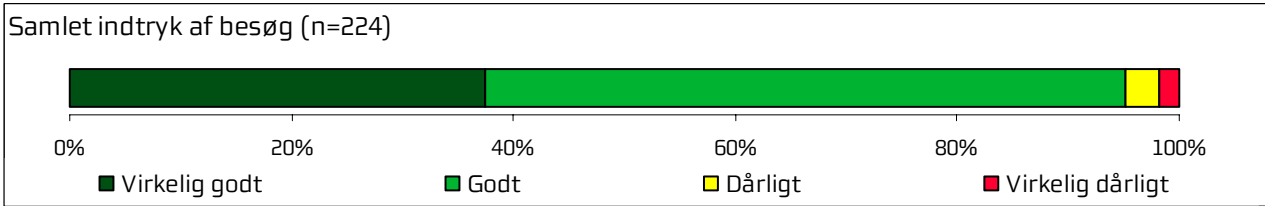
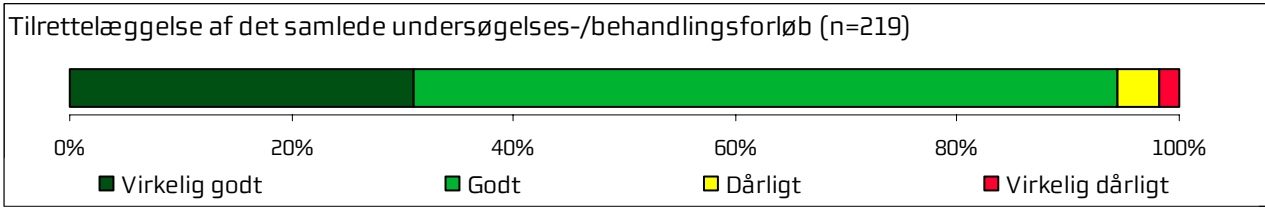
Tilfældige forskelle?

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.

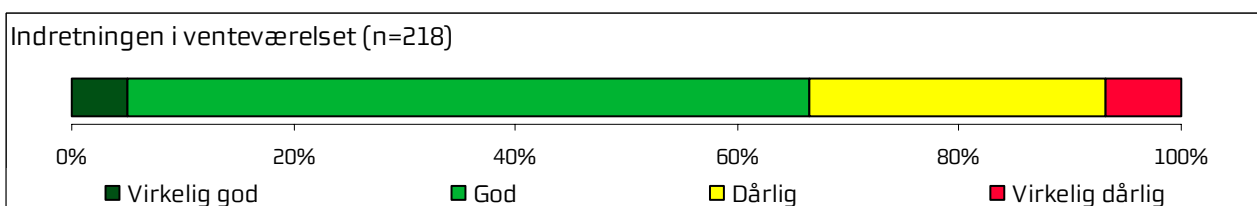
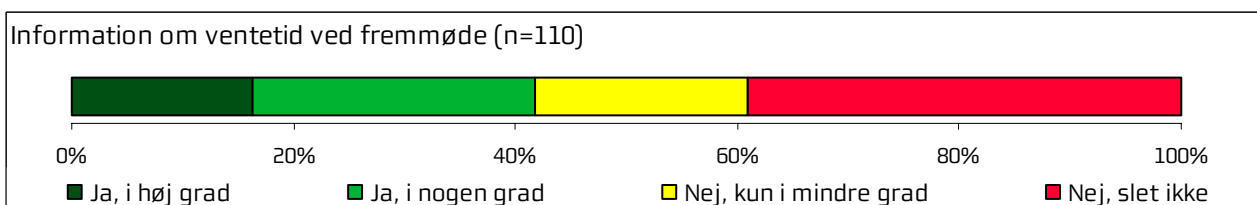
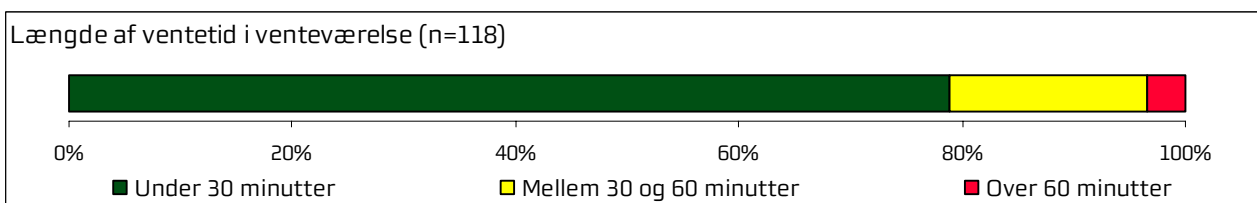
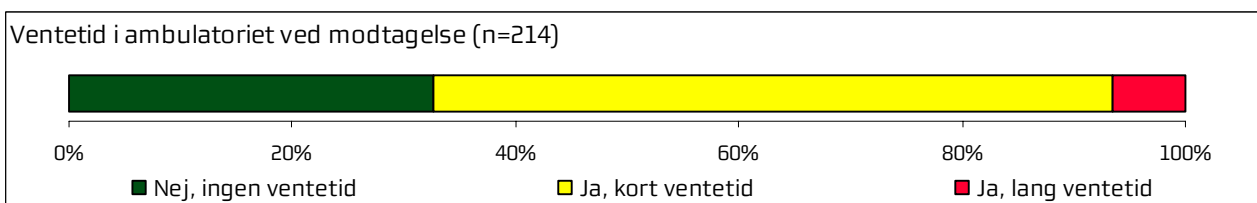
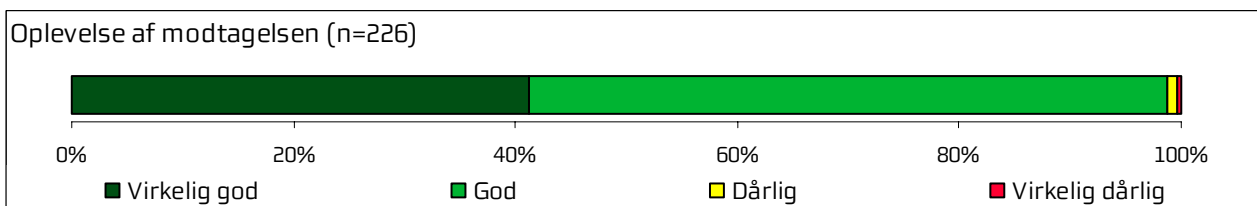
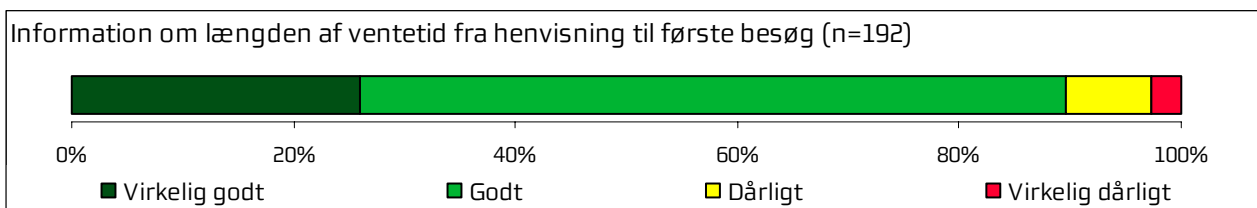
4.1 Samlet indtryk



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?	95%	-	-	98%*	89%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	90%*	94%

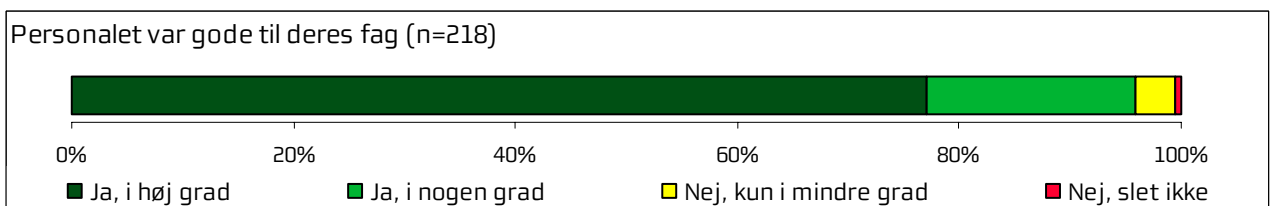
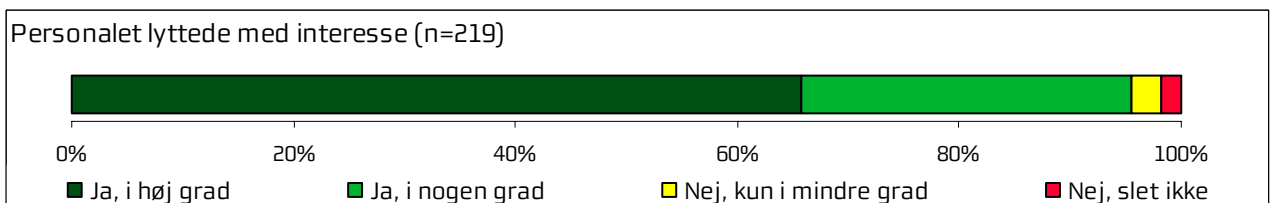
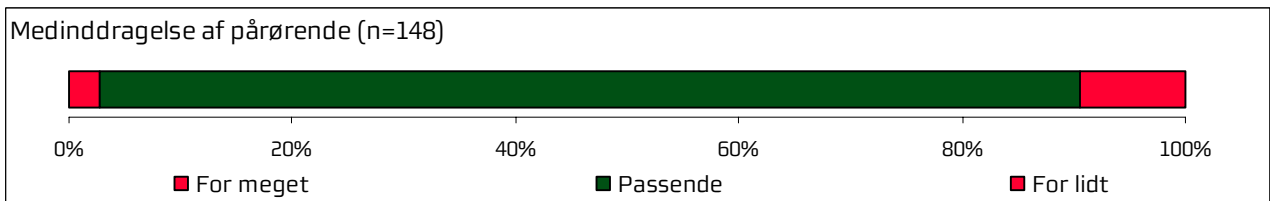
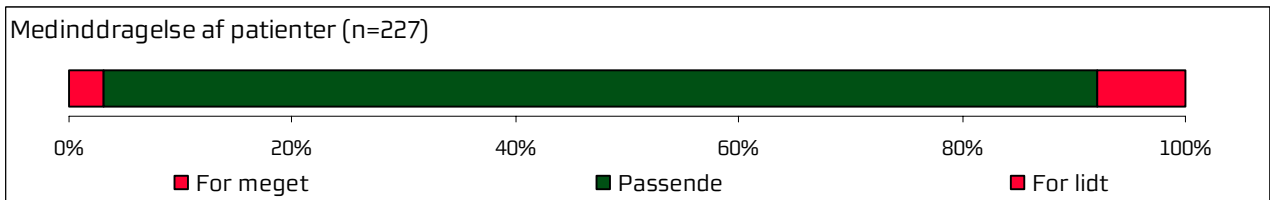
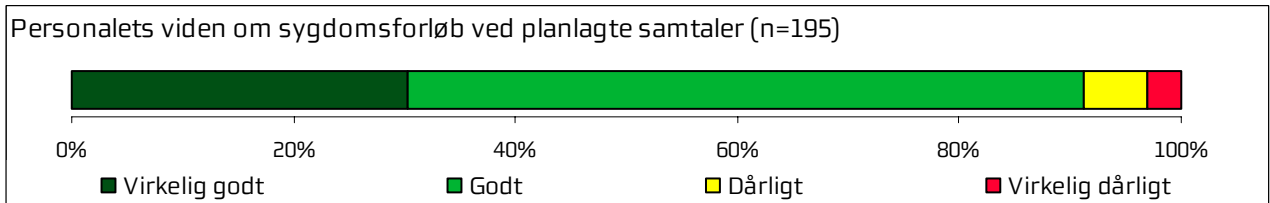
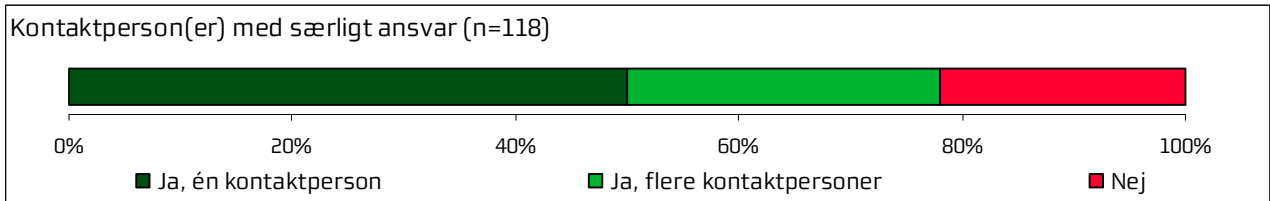
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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 ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	95%*	79%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	33%	-	-	45%*	14%*	24%*
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?	42%	-	-	51%	27%*	37%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	67%	-	-	86%*	50%*	72%

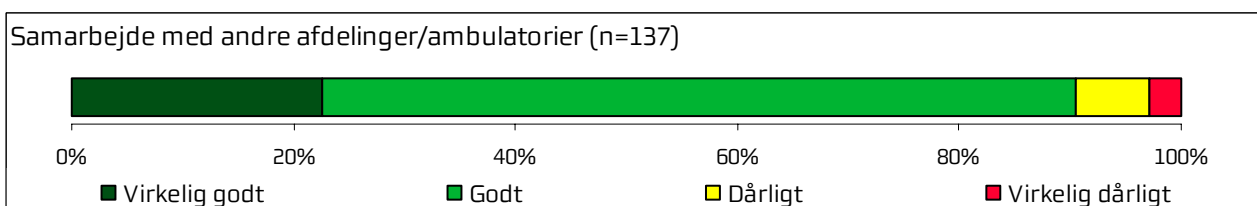
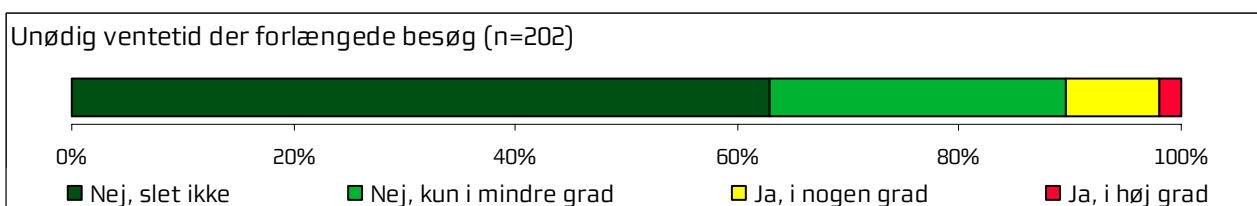
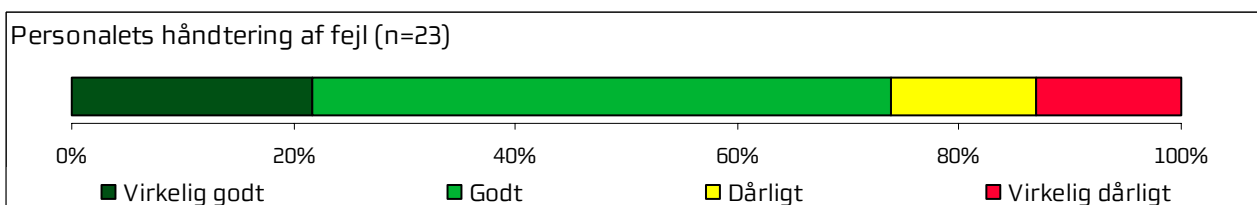
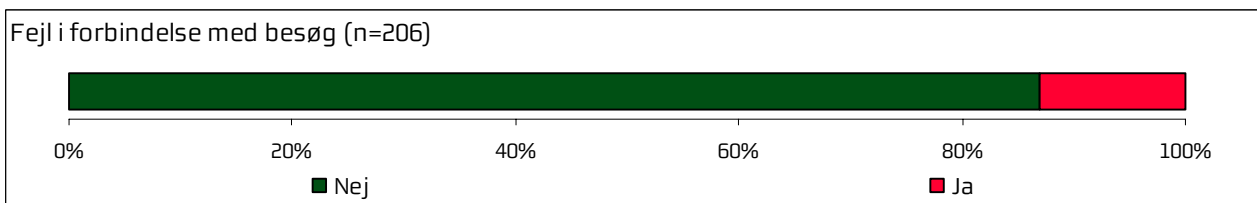
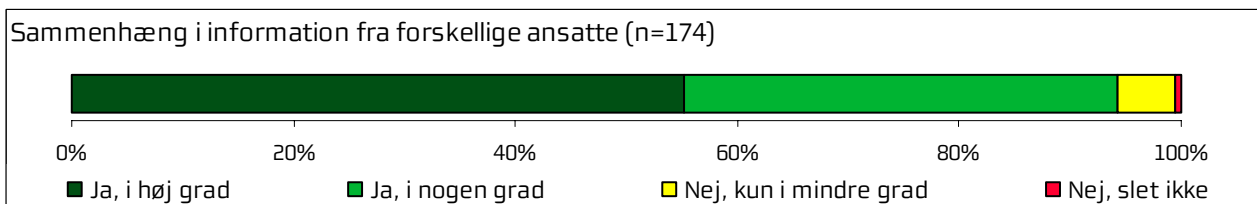
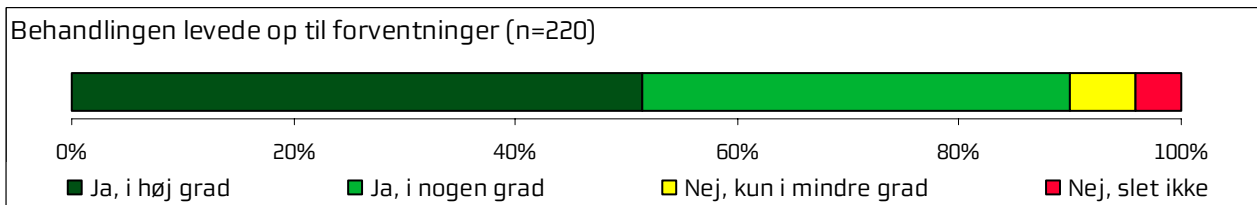
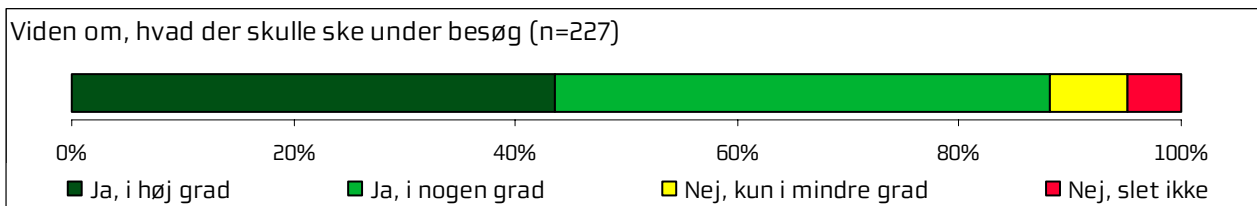
4.3 Personale



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?	78%	-	-	85%	65%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	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?	88%	-	-	94%*	79%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	97%	89%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	100%*	93%	97%

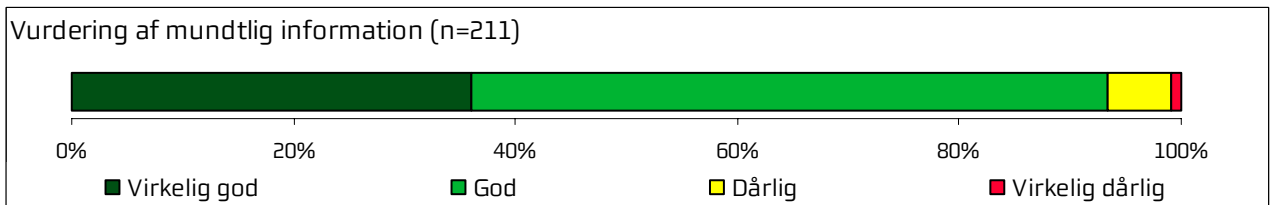
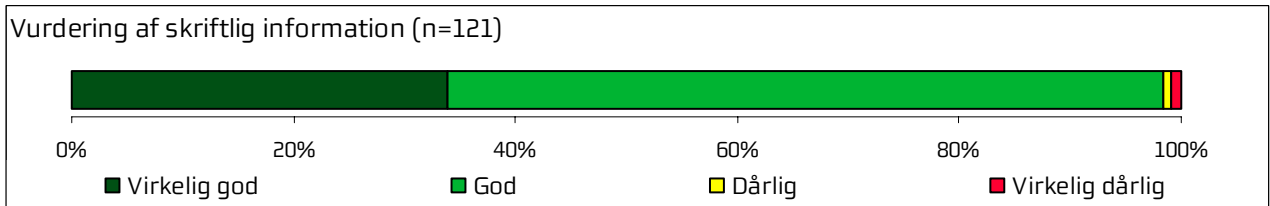
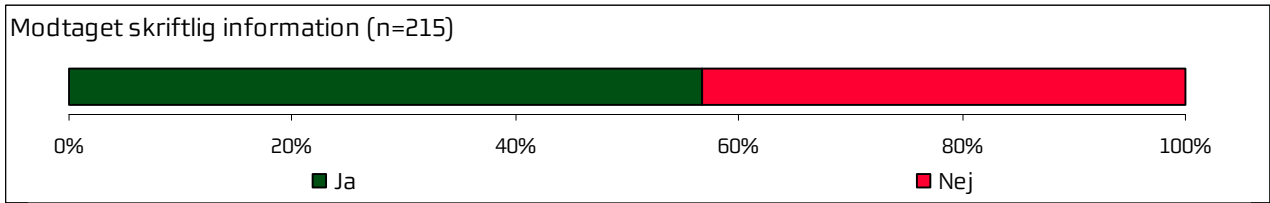
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	88%	-	-	95%*	80%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90%	-	-	96%*	85%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	94%	84%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	91%	79%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74%	-	-	100%*	59%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90%	-	-	90%	72%*	81%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	96%	80%*	88%

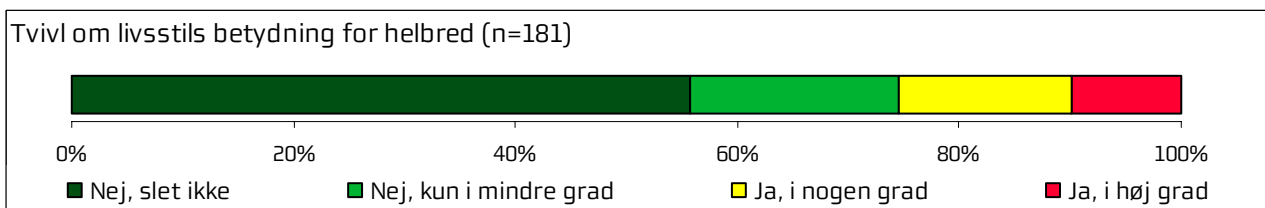
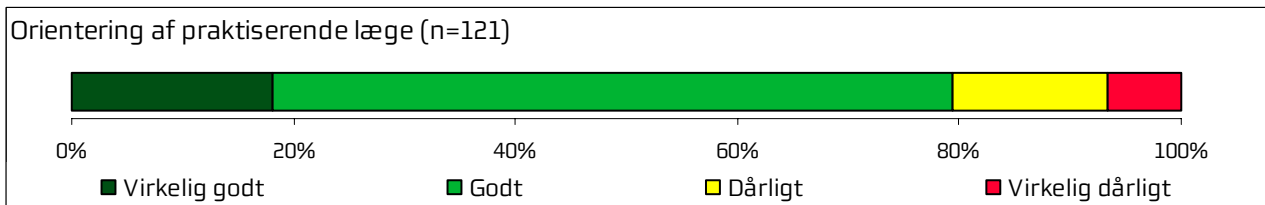
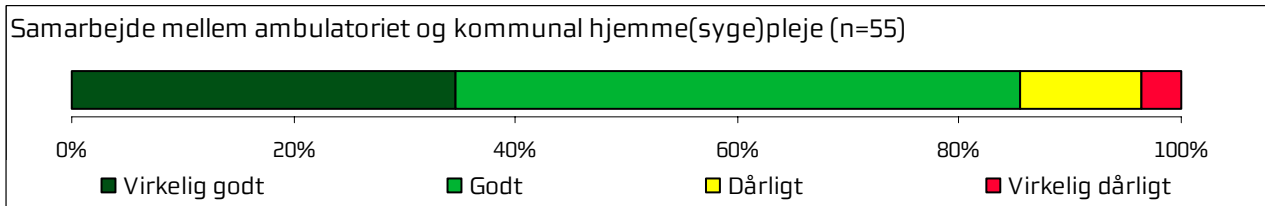
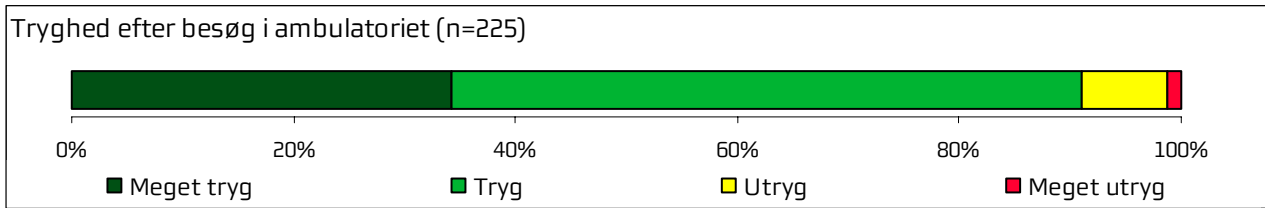
4.5 Information



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?	57%	-	-	69%*	43%*	54%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	98%	94%*	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	98%*	89%	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

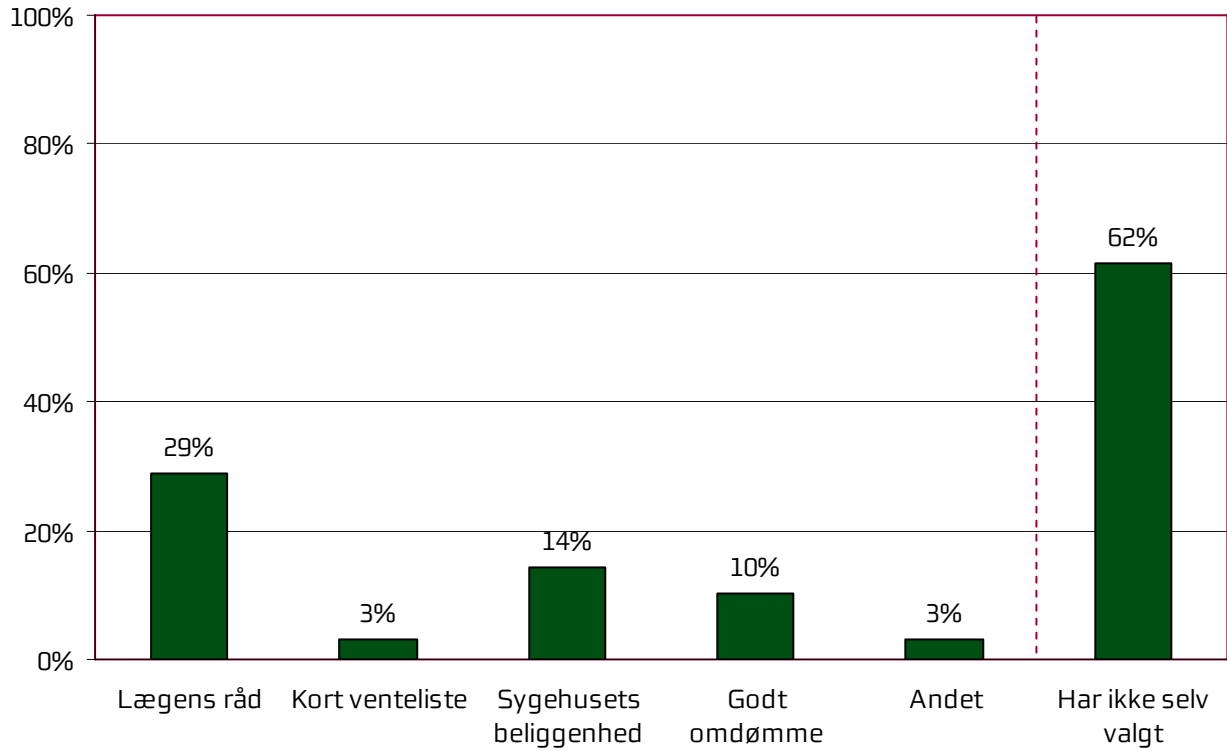


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	96%*	84%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	100%*	78%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79%	-	-	93%*	68%*	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	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 ambulans 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"/>

UNDERSØGELSE-/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	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:					
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	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"/>	
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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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. Porto 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) 52 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	446
Køn	Mand	46%	48%
	Kvinde	54%	52%
Alder	0-19 år	2%	4%
	20-39 år	18%	20%
	40-59 år	35%	33%
	60-79 år	40%	35%
	80 år eller derover	6%	8%

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 svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke 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 oplistede 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	5	2%
	20-39	41	18%
	40-59	80	35%
	60-79	91	40%
	80-	13	6%
Køn	Mand	106	46%
	Kvinde	124	54%
Skema udfyldt af	Patienten	183	83%
	Pårørende	37	17%
Modersmål	Dansk	219	96%
	Ikke dansk	9	4%
Afsnit	Demensklinikken	28	12%
	Neurologisk Ambulatorium F	184	80%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	8%

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		31	63	4	2	219	9	
Alder	0-19	20	60	20	0	5	0	
	20-39	20	73	3	5	40	1	
	40-59	33	62	3	3	78	1	
	60-79	32	63	5	0	84	6	
	80-	50	50	0	0	12	1	
Køn	Mand	37	61	2	0	100	5	
	Kvinde	26	66	5	3	119	4	
Skema udfyldt af	Patienten	34	61	3	2	175	7	
	Pårørende	23	69	6	3	35	2	
Modersmål	Dansk	31	63	4	2	210	8	
	Ikke dansk	38	63	0	0	8	1	
Afsnit	Demensklubben	46	54	0	0	26	2	
	Neurologisk Ambulatorium F	30	63	4	2	175	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	78	6	0	18	0	

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		38	58	3	2	224
Alder	0-19	0	80	20	0	5
	20-39	24	68	2	5	41
	40-59	45	49	4	3	78
	60-79	39	59	2	0	88
	80-	42	58	0	0	12
Køn	Mand	43	55	2	0	102
	Kvinde	33	60	4	3	122
Skema udfyldt af	Patienten	41	53	4	2	179
	Pårørende	25	72	0	3	36
Modersmål	Dansk	38	57	3	2	214
	Ikke dansk	33	67	0	0	9
Afsnit	Demensklivnikken	48	52	0	0	27
	Neurologisk Ambulatorium F	36	58	4	2	180
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	0	0	17

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?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		26	64	8	3	192	36	
Alder	0-19	0	100	0	0	4	1	
	20-39	15	67	9	9	33	8	
	40-59	19	70	7	3	67	13	
	60-79	36	57	8	0	76	13	
	80-	42	50	8	0	12	1	
Køn	Mand	31	61	7	1	88	17	
	Kvinde	22	65	9	4	104	19	
Skema udfyldt af	Patienten	28	61	7	3	152	29	
	Pårørende	19	68	13	0	31	6	
Modersmål	Dansk	25	64	8	2	183	34	
	Ikke dansk	57	29	0	14	7	2	
Afsnit	Demensklubben	48	43	10	0	21	6	
	Neurologisk Ambulatorium F	24	65	8	3	153	30	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	72	6	6	18	0	

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		41	58	1	0	226	1
Alder	0-19	20	60	20	0	5	0
	20-39	35	65	0	0	40	0
	40-59	44	54	1	1	78	1
	60-79	42	58	0	0	90	0
	80-	46	54	0	0	13	0
Køn	Mand	42	56	1	1	106	0
	Kvinde	40	59	1	0	120	1
Skema udfyldt af	Patienten	45	54	1	1	179	1
	Pårørende	27	73	0	0	37	0
Modersmål	Dansk	40	58	1	0	216	0
	Ikke dansk	63	38	0	0	8	1
Afsnit	Demensklubben	44	56	0	0	27	0
	Neurologisk Ambulatorium F	40	59	1	1	181	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	50	6	0	18	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		33	61	7	214	13
Alder	0-19	-	-	-	4	0
	20-39	30	57	14	37	4
	40-59	39	55	6	71	8
	60-79	29	67	3	89	1
	80-	23	62	15	13	0
Køn	Mand	44	51	5	100	5
	Kvinde	23	69	8	114	8
Skema udfyldt af	Patienten	34	59	8	170	10
	Pårørende	26	71	3	35	2
Modersmål	Dansk	32	61	7	205	12
	Ikke dansk	38	63	0	8	0
Afsnit	Demensklubben	22	74	4	27	1
	Neurologisk Ambulatorium F	33	59	8	171	10
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	16	2

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		79	18	3	118	1
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	75	20	5	20	1
	40-59	84	13	3	38	0
	60-79	78	20	2	50	0
	80-	63	25	13	8	0
Køn	Mand	78	20	2	46	1
	Kvinde	79	17	4	72	0
Skema udfyldt af	Patienten	75	21	4	92	1
	Pårørende	91	9	0	23	0
Modersmål	Dansk	78	18	4	114	0
	Ikke dansk	100	0	0	4	1
Afsnit	Demensklubben	89	11	0	18	0
	Neurologisk Ambulatorium F	77	18	4	92	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	8	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		16	25	19	39	110	8	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	9	26	30	35	23	0	
	40-59	26	13	16	45	38	0	
	60-79	15	38	15	33	40	7	
	80-	0	14	14	71	7	1	
Køn	Mand	23	30	9	37	43	5	
	Kvinde	12	22	25	40	67	3	
Skema udfyldt af	Patienten	14	23	22	41	86	7	
	Pårørende	24	33	5	38	21	1	
Modersmål	Dansk	14	27	20	39	105	8	
	Ikke dansk	60	0	0	40	5	0	
Afsnit	Demensklinikken	27	13	7	53	15	3	
	Neurologisk Ambulatorium F	15	25	21	39	87	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	50	25	13	8	0	

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		5	61	27	7	218	9
Alder	0-19	0	20	80	0	5	0
	20-39	5	54	33	8	39	1
	40-59	1	56	32	10	78	2
	60-79	8	69	18	5	85	4
	80-	9	82	9	0	11	2
Køn	Mand	4	65	24	7	101	3
	Kvinde	6	58	29	7	117	6
Skema udfyldt af	Patienten	5	64	24	7	174	6
	Pårørende	6	54	31	9	35	2
Modersmål	Dansk	5	60	27	7	207	9
	Ikke dansk	0	89	11	0	9	0
Afsnit	Demensklinikken	19	65	8	8	26	1
	Neurologisk Ambulatorium F	3	58	31	7	174	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	0	18	0

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		50	28	22	118
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	55	25	20	20
	40-59	52	28	20	50
	60-79	45	28	28	40
	80-	80	0	20	5
Køn	Mand	38	33	29	42
	Kvinde	57	25	18	76
Skema udfyldt af	Patienten	49	29	22	97
	Pårørende	63	19	19	16
Modersmål	Dansk	51	25	24	110
	Ikke dansk	50	50	0	6
Afsnit	Demensklubben	83	17	0	12
	Neurologisk Ambulatorium F	46	31	23	95
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	18	36	11

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		30	61	6	3	195	30	
Alder	0-19	20	60	0	20	5	0	
	20-39	21	63	13	3	38	2	
	40-59	29	61	4	6	69	9	
	60-79	37	59	4	0	73	16	
	80-	30	70	0	0	10	3	
Køn	Mand	40	56	1	2	82	21	
	Kvinde	23	65	9	4	113	9	
Skema udfyldt af	Patienten	31	58	6	4	156	23	
	Pårørende	28	69	3	0	32	4	
Modersmål	Dansk	28	63	6	3	184	30	
	Ikke dansk	78	22	0	0	9	0	
Afsnit	Demensklubben	62	38	0	0	21	6	
	Neurologisk Ambulatorium F	27	63	6	3	158	22	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	69	6	6	16	2	

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		3	89	8	227
Alder	0-19	20	60	20	5
	20-39	5	83	12	41
	40-59	4	91	5	80
	60-79	1	92	7	88
	80-	0	85	15	13
Køn	Mand	1	93	6	104
	Kvinde	5	85	10	123
Skema udfyldt af	Patienten	3	90	7	181
	Pårørende	0	86	14	36
Modersmål	Dansk	2	90	8	216
	Ikke dansk	22	78	0	9
Afsnit	Demensklinikken	0	92	8	26
	Neurologisk Ambulatorium F	3	88	9	183
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	94	0	18

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		3	88	9	148	79
Alder	0-19	0	60	40	5	0
	20-39	7	83	10	29	12
	40-59	4	87	9	45	35
	60-79	0	92	8	63	25
	80-	0	100	0	6	7
Køn	Mand	1	93	5	73	33
	Kvinde	4	83	13	75	46
Skema udfyldt af	Patienten	4	89	8	105	76
	Pårørende	0	85	15	34	3
Modersmål	Dansk	2	89	9	140	77
	Ikke dansk	14	71	14	7	2
Afsnit	Demensklubben	0	92	8	25	2
	Neurologisk Ambulatorium F	3	88	10	112	71
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	82	9	11	6

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		66	30	3	2	219	10
Alder	0-19	80	20	0	0	5	0
	20-39	63	28	5	5	40	1
	40-59	70	25	3	3	80	0
	60-79	61	36	2	0	83	7
	80-	73	27	0	0	11	2
Køn	Mand	69	30	1	0	98	7
	Kvinde	63	30	4	3	121	3
Skema udfyldt af	Patienten	68	27	3	2	175	7
	Pårørende	65	32	3	0	34	3
Modersmål	Dansk	65	30	3	2	208	10
	Ikke dansk	100	0	0	0	9	0
Afsnit	Demensklubben	76	24	0	0	25	3
	Neurologisk Ambulatorium F	64	30	3	2	177	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	0	0	17	1

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		77	19	4	0	218	8	
Alder	0-19	60	20	20	0	5	0	
	20-39	73	20	8	0	40	0	
	40-59	78	17	4	1	78	1	
	60-79	81	18	1	0	84	5	
	80-	64	36	0	0	11	2	
Køn	Mand	85	13	2	0	100	4	
	Kvinde	70	24	5	1	118	4	
Skema udfyldt af	Patienten	78	18	4	1	175	4	
	Pårørende	73	24	3	0	33	4	
Modersmål	Dansk	77	18	4	0	207	8	
	Ikke dansk	78	22	0	0	9	0	
Afsnit	Demensklubben	92	8	0	0	26	2	
	Neurologisk Ambulatorium F	74	21	5	1	175	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	0	0	17	1	

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		44	44	7	5	227	3	
Alder	0-19	40	40	0	20	5	0	
	20-39	44	44	10	2	41	0	
	40-59	52	41	1	6	79	1	
	60-79	38	48	10	4	90	1	
	80-	33	50	17	0	12	1	
Køn	Mand	47	43	8	3	105	1	
	Kvinde	41	46	7	7	122	2	
Skema udfyldt af	Patienten	44	44	6	5	180	3	
	Pårørende	38	43	14	5	37	0	
Modersmål	Dansk	44	45	7	5	216	3	
	Ikke dansk	44	33	11	11	9	0	
Afsnit	Demensklubben	32	43	18	7	28	0	
	Neurologisk Ambulatorium F	44	46	5	4	182	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	29	6	6	17	1	

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		51	39	6	4	220	8
Alder	0-19	20	60	0	20	5	0
	20-39	45	38	13	5	40	0
	40-59	56	36	5	3	77	3
	60-79	55	36	4	5	85	5
	80-	31	62	8	0	13	0
Køn	Mand	58	33	8	1	100	5
	Kvinde	46	43	4	7	120	3
Skema udfyldt af	Patienten	53	37	7	4	175	6
	Pårørende	40	51	3	6	35	2
Modersmål	Dansk	53	37	6	4	209	8
	Ikke dansk	22	67	11	0	9	0
Afsnit	Demensklubben	50	46	4	0	24	3
	Neurologisk Ambulatorium F	51	38	6	5	180	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	31	6	0	16	2

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		55	39	5	1	174	54
Alder	0-19	50	50	0	0	4	1
	20-39	49	49	3	0	35	6
	40-59	59	31	8	2	64	15
	60-79	56	40	3	0	62	28
	80-	44	44	11	0	9	4
Køn	Mand	61	33	6	0	79	26
	Kvinde	51	44	4	1	95	28
Skema udfyldt af	Patienten	57	37	6	1	143	38
	Pårørende	44	52	4	0	25	12
Modersmål	Dansk	57	37	5	1	165	52
	Ikke dansk	29	71	0	0	7	2
Afsnit	Demensklubben	74	21	5	0	19	9
	Neurologisk Ambulatorium F	54	41	4	1	141	42
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	14	0	14	3

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	157	58
Alder	0-19	100	0	3	2
	20-39	100	0	29	11
	40-59	100	0	58	17
	60-79	97	3	60	24
	80-	100	0	7	4
Køn	Mand	97	3	76	26
	Kvinde	100	0	81	32
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	125	47
	Pårørende	100	0	28	9
Modersmål	Dansk	99	1	149	57
	Ikke dansk	100	0	8	1
Afsnit	Demensklinikken	100	0	19	8
	Neurologisk Ambulatorium F	98	2	123	48
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	15	2

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		96	4	200
Alder	0-19	100	0	5
	20-39	95	5	40
	40-59	96	4	70
	60-79	96	4	75
	80-	100	0	10
Køn	Mand	94	6	96
	Kvinde	98	2	104
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	159
	Pårørende	94	6	35
Modersmål	Dansk	97	3	191
	Ikke dansk	78	22	9
Afsnit	Demensklinikken	96	4	26
	Neurologisk Ambulatorium F	96	4	157
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	17

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		93	7	201
Alder	0-19	100	0	5
	20-39	85	15	40
	40-59	93	7	71
	60-79	97	3	75
	80-	90	10	10
Køn	Mand	96	4	97
	Kvinde	90	10	104
Skema udfyldt af	Patienten	93	8	160
	Pårørende	94	6	35
Modersmål	Dansk	93	7	192
	Ikke dansk	100	0	9
Afsnit	Demensklinikken	100	0	26
	Neurologisk Ambulatorium F	92	8	158
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	17

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		92	8	106
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	91	9	23
	40-59	89	11	44
	60-79	100	0	31
	80-	80	20	5
Køn	Mand	94	6	51
	Kvinde	91	9	55
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	84
	Pårørende	94	6	18
Modersmål	Dansk	93	7	101
	Ikke dansk	80	20	5
Afsnit	Demensklinikken	100	0	11
	Neurologisk Ambulatorium F	93	7	87
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	8

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		22	52	13	13	23	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	0	50	50	0	6	2	
	40-59	17	67	0	17	12	0	
	60-79	75	25	0	0	4	1	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	36	64	0	0	11	0	
	Kvinde	8	42	25	25	12	3	
Skema udfyldt af	Patienten	16	58	11	16	19	2	
	Pårørende	50	25	25	0	4	1	
Modersmål	Dansk	19	52	14	14	21	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Demensklubben	-	-	-	-	1	0	
	Neurologisk Ambulatorium F	21	53	16	11	19	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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 n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		63	27	8	2	202	13
Alder	0-19	100	0	0	0	3	2
	20-39	51	32	8	8	37	1
	40-59	59	32	8	1	73	2
	60-79	70	22	8	0	77	7
	80-	67	17	17	0	12	1
Køn	Mand	67	22	8	2	98	5
	Kvinde	59	31	9	2	104	8
Skema udfyldt af	Patienten	63	28	7	3	160	11
	Pårørende	62	21	18	0	34	2
Modersmål	Dansk	63	27	9	2	195	11
	Ikke dansk	71	14	0	14	7	2
Afsnit	Demensklubben	68	28	4	0	25	2
	Neurologisk Ambulatorium F	63	25	9	2	161	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	44	6	0	16	0

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		23	68	7	3	137	46	34
Alder	0-19	0	100	0	0	2	2	1
	20-39	24	60	16	0	25	10	3
	40-59	17	69	8	6	48	15	13
	60-79	25	72	2	2	53	17	15
	80-	44	56	0	0	9	2	2
Køn	Mand	27	67	4	1	67	21	14
	Kvinde	19	69	9	4	70	25	20
Skema udfyldt af	Patienten	24	67	6	3	112	36	25
	Pårørende	18	73	5	5	22	8	6
Modersmål	Dansk	23	67	7	3	130	46	32
	Ikke dansk	14	86	0	0	7	0	2
Afsnit	Demensklubben	26	74	0	0	19	4	5
	Neurologisk Ambulatorium F	22	65	8	4	107	39	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	82	0	0	11	3	2

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		57	43	215
Alder	0-19	80	20	5
	20-39	61	39	41
	40-59	61	39	77
	60-79	51	49	82
	80-	40	60	10
Køn	Mand	60	40	102
	Kvinde	54	46	113
Skema udfyldt af	Patienten	59	41	172
	Pårørende	51	49	35
Modersmål	Dansk	56	44	206
	Ikke dansk	78	22	9
Afsnit	Demensklinikken	46	54	26
	Neurologisk Ambulatorium F	60	40	172
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	17

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		34	64	1	1	121	0
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	24	72	4	0	25	0
	40-59	28	70	0	2	47	0
	60-79	49	51	0	0	41	0
	80-	-	-	-	-	4	0
Køn	Mand	33	66	2	0	61	0
	Kvinde	35	63	0	2	60	0
Skema udfyldt af	Patienten	36	62	1	1	101	0
	Pårørende	22	78	0	0	18	0
Modersmål	Dansk	34	64	1	1	114	0
	Ikke dansk	29	71	0	0	7	0
Afsnit	Demensklubben	42	58	0	0	12	0
	Neurologisk Ambulatorium F	32	66	1	1	102	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		36	57	6	1	211
Alder	0-19	20	60	20	0	5
	20-39	31	56	10	3	39
	40-59	36	57	5	1	74
	60-79	39	59	3	0	80
	80-	38	54	8	0	13
Køn	Mand	41	55	4	0	98
	Kvinde	32	59	7	2	113
Skema udfyldt af	Patienten	36	56	6	1	170
	Pårørende	34	63	3	0	35
Modersmål	Dansk	36	57	6	1	202
	Ikke dansk	44	56	0	0	9
Afsnit	Demensklubben	56	44	0	0	27
	Neurologisk Ambulatorium F	33	59	7	1	167
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	0	0	17

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		34	57	8	1	225
Alder	0-19	0	80	20	0	5
	20-39	38	48	13	3	40
	40-59	42	51	6	1	77
	60-79	29	64	6	1	90
	80-	31	62	8	0	13
Køn	Mand	35	61	5	0	104
	Kvinde	34	54	10	2	121
Skema udfyldt af	Patienten	39	54	7	1	179
	Pårørende	22	59	14	5	37
Modersmål	Dansk	34	57	8	1	215
	Ikke dansk	44	56	0	0	9
Afsnit	Demenskliviken	25	64	7	4	28
	Neurologisk Ambulatorium F	36	55	8	1	180
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	65	6	0	17

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		35	51	11	4	55	21	149
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	5
	20-39	20	60	10	10	10	3	28
	40-59	40	50	10	0	10	6	62
	60-79	38	48	10	3	29	10	50
	80-	33	50	17	0	6	2	4
Køn	Mand	38	56	6	0	32	7	67
	Kvinde	30	43	17	9	23	14	82
Skema udfyldt af	Patienten	46	46	5	3	37	16	126
	Pårørende	13	63	19	6	16	3	18
Modersmål	Dansk	35	49	12	4	49	20	146
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	1	3
Afsnit	Demensklubben	40	40	10	10	10	3	14
	Neurologisk Ambulatorium F	32	54	12	2	41	17	122
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	4	1	13

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		18	61	14	7	121	106	
Alder	0-19	0	33	67	0	3	2	
	20-39	14	55	9	23	22	19	
	40-59	14	70	14	3	37	40	
	60-79	21	62	15	2	53	38	
	80-	50	33	0	17	6	7	
Køn	Mand	15	69	13	2	52	53	
	Kvinde	20	55	14	10	69	53	
Skema udfyldt af	Patienten	22	61	14	3	96	85	
	Pårørende	5	70	5	20	20	17	
Modersmål	Dansk	18	61	14	7	115	102	
	Ikke dansk	20	60	20	0	5	4	
Afsnit	Demensklubben	38	54	8	0	13	15	
	Neurologisk Ambulatorium F	16	59	17	8	96	85	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	12	6	

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		56	19	15	10	181	46
Alder	0-19	50	50	0	0	2	3
	20-39	35	35	21	9	34	7
	40-59	59	17	14	9	64	15
	60-79	62	14	12	12	73	17
	80-	63	0	38	0	8	4
Køn	Mand	52	21	16	11	85	19
	Kvinde	59	17	15	9	96	27
Skema udfyldt af	Patienten	59	17	14	10	152	30
	Pårørende	36	32	18	14	22	14
Modersmål	Dansk	56	19	15	10	173	44
	Ikke dansk	43	14	29	14	7	2
Afsnit	Demensklubben	56	11	22	11	18	9
	Neurologisk Ambulatorium F	54	20	16	11	147	35
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	19	6	0	16	2




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.




Demensklubben

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	Jeg synes, at ambulatoriet godt kunne informere lidt mere om sygdommens forløb.	Godt
	2	Det var særlig godt at blive kaldt ind til undersøgelse sent på dagen. Blev kaldt ind omgående - endda før tid, og der var INGEN parkeringsproblemer.	Godt
	3	Jeg havde en samtale med NN. Denne samtale foregik under meget behagelige former. NN var utrolig god til at spørge og forklare om, hvad det handlede om.	Virkelig godt


Demensklubben

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Ugebladene i venteværelset ikke af nyere dato. Der var ingen aviser. Det er et forslag om, at de kan ligge der.	Virkelig godt
	4	Lang ventetid før vi kunne komme i ambulatoriet - altså fra vi fik indkaldelsen, til vi skulle af sted.	Godt
	5	Området var under ombygning.	Godt

Demensklinikken
















Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Ved næste indkaldelse ønsker jeg meget, at mine børn kan være med, så de kan høre, hvad der bliver sagt. Det er ved at gå op for dem, at min korttidshukommelse ikke er god.	Virkelig godt

Neurologisk Ambulatorium F












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 oplevet andet sygehus, hvor der ikke tages hensyn til patienten, dårlig rådgivning, manglende lægelig viden og lang ventetid. Århus Sygehus har været fantastisk i forhold til alle disse punkter, og jeg har været meget tryk gennem hele forløbet.	Virkelig godt
2	Den lægelige behandling opleves meget kompetent og tryghedsskabende, også for mine pårørende. Fagsygeplejerske betyder lettere kontakt til afdelingen mellem kontrollerne.	Virkelig godt
5	Det kunne være dejligt, hvis det var den samme kontaktperson.	Godt
6	En stor tak til sygeplejerske NN, som altid er venlig og imødekommende.	Virkelig godt
7	Der kan godt være lidt ventetid, når man har en fast tid til behandling.	Virkelig godt
8	Fjernsyn i behandlingsrummene.	Godt
9	Jeg synes ambulatoriet gør det rigtig godt, de har travlt/for travlt, men pga. deres dygtighed/ekspertise formår de, at "lappe over", så når der ikke er det personale, der nok burde være, for at én kunne følge hele forløbet, så har de "et øje" på hver finger, og ved alligevel, hvor langt patienten er (der bliver mere travlt for hver måned).	Virkelig godt
10	Jeg føler, at jeg er i gode hænder ved besøg. NN og NN har en viden om hvad vi snakker om. Er virkelig dygtige.	Virkelig godt
13	Jeg har aldrig følt mig så dårligt behandlet. Det er fint, læger får nye idéer til at hjælpe en patient. Men de skal også informere patienten om det, så de har en chance for at sige nej eller i det mindste kan nå at tænke over det. Det med at man bliver indkaldt uden at vide hvorfor og ikke bliver informeret om, hvad de gør ved en, før de har gjort det, er en svinet måde at gøre det på. Man bliver som patient både ked af det og utryk ved systemet. Læger skal lære at behandle patienter som mennesker og ikke ting.	Virkelig dårligt
14	Altid hjælpsom.	Virkelig godt
18	Tjekke om lægerne er kompetente før de får lov til at stå for undersøgelsen alene. Sygeplejerskerne og sekretæren er RIGTIG flinke og hjælpsomme og smilende. De ældre læger er rigtig gode.	Godt
19	Alt er tip top, både læger og andet personale er venlige, og har tid til at tale med os.	Virkelig godt
22	Personalet er virkelig sødt og servicemindet!	Virkelig godt
23	Oplyse egen læge om undersøgelsens resultat.	Intet svar
24	Hvis man ikke er "syg", når man kommer til ambulatoriet, så bliver man i hvert fald trist til mode.	Godt

- Kedelig indretning, gamle blade, dårlige stole, gamle plakater på væggen osv. Det kunne være mere indbydende.
-  25 Jeg synes rammerne på neurologisk ambulatorium er for ringe. Man sidder ude på gangen ind til undersøgelsesstuerne. Det kunne måske være bedre. Godt
-  27 Ved indkaldelse og behandling lidt mere information om sygdom og behandling. Godt
-  28 Alt syntes at fungere. Godt
-  29 Venterummet er på gangen udenfor konsultationsværelserne. Der bør indrettes "normale" venteværelser. Virkelig godt
-  30 Jeg har fået en dropfod på Silkeborg Sygehus og jeg regnede med, at det var mit ben, der skulle testes. Men jeg har fået en tid og vil gerne vide, om jeg kan bruge en dropfods stimulator. Godt
-  31 Brug bare lidt mere tid på at informere patienter og måske også til at lytte til patientens informationer om symptomerne. Bivirkningerne af botox faktisk ikke beskrevet. Måske en infoside til at tage med hjem, ville hjælpe. Dårligt
-  32 Alle i ambulatoriet er rare og venlige og meget hjælpsomme. Virkelig godt
-  33 Jeg var meget utryk ved lokalbedøvelse. Jeg blev mødt med stor forståelse og fik en form for bedøvelse. Der var stor lydhørhed overfor mig, og derved blev jeg tryk. Det viste sig efterfølgende, at operationen blev mere kompliceret end først antaget, så en lokalbedøvelse havde ikke været nok. - Godt at jeg så i første omgang blev anerkendt på min bekymring. TAK. Virkelig godt
-  36 Der går alt for lang tid mellem samtalerne (4-5 måneder). Dette kan være skyld i, at man ikke kan ansøge om fleksjob/pension, og man ender på kontanthjælp. Kommunerne har ikke tålmodighed til al den ventetid. Godt
-  37 For lang ventetid på svar af prøver og behandling. 1-2 MÅNEDER. Godt
-  38 Vi kommer i ambulatoriet med vores datter. Vi (hun) får en kanon god behandling af NN1 og NN2, og alle er søde og hjælpsomme. Virkelig godt
-  39 Utroligt dårlige parkeringsforhold. Godt
-  41 Jeg synes, personalet har været meget tillidsskabende og meget lydhøre for mit behov om at stille spørgsmål samt at drøfte forskellige aspekter i forbindelse med mit helbred. Virkelig godt
-  42 Alt i alt har jeg kun positive ting at sige om mine oplevelser med ambulatoriet. Jeg er blevet mødt med stor professionalitet, og føler mig helt tryk ved at være i deres hænder. Jeg har oplevet, at der udvises stor fleksibilitet og tages hensyn til både særlige ønsker og behov, f.eks. i forhold til mødetider. Informationerne kommer uopfordret, og både kontaktsygeplejerske og læge sætter sig ind i min sag, og gør en indsats for at lære mig og mine ønsker/behov og særlige problematikker at kende. Ved kontaktsygeplejerskens fravær har jeg oplevet samme gode modtagelse af det øvrige personale. Jeg oplever, at personalet kan have meget travlt, men at de alligevel formår at give patienterne samme gode oplevelse, trods travlhed. Virkelig godt
-  43 Alt i alt synes jeg, det har været et godt forløb. Personalet er virkelig kompetent, professionelt og Godt

Bilag 5

sødt. Det eneste, der har været, er strejken og ny operation, som har forlænget mit forløb et år. Ellers har jeg mødt forgæves op én gang, da de havde glemt at meddele mig, at tiden var rykket.



- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 44 | Slå flere fluer med ét smæk. Slå flere besøg sammen, f.eks. information om medicinen og læringen af medicinen. | Godt |
|  | 46 | Min datter blev udskrevet på første dagen efter hofteoperation. Hun kom hjem med ambulance uden at være smertestillet. Det var en meget dårlig oplevelse. | Virkelig dårligt |
|  | 48 | Jeg har altid haft det bedste indtryk af de ansattes professionelle evner, og har altid fået den bedste modtagelse. Andre afdelinger og sygehuse har noget at leve op til. | Godt |
|  | 52 | Det er mit indtryk, at ambulatoriet ikke var tilstrækkeligt informeret om den primære årsag til mine svagheder i nervesystemet. | Intet svar |
|  | 58 | Jeg har fået en utrolig god behandling, og der er blevet gjort meget ud af, at jeg har været tilknyttet samme læge og kontaktperson. Har jeg henvendt mig, har jeg aldrig oplevet, min læge ikke har ringet tilbage samme dag. Fantastisk! | Virkelig godt |
|  | 59 | Jeg synes, lægerne skulle have et kursus i, hvordan man omgås mennesker. Man kommer til dem, fordi man ønsker hjælp, råd og vejledning. Så forventer man et venligt menneske, som er lyttende og aktivt hørende og ikke et menneske, som opfatter en som et nødvendigt onde. Det havde aldrig fundet sted i et privat firma. | Virkelig dårligt |
|  | 60 | Jeg synes, det er DEJLIGT, at det altid er den samme læge, man snakker med og den samme sekretær. Det betyder MEGET, at de kender en fra gang til gang. | Virkelig godt |
|  | 61 | De er gode til at snakke med os og fortælle og støtte os i vores sygdom. | Virkelig godt |
|  | 62 | Det er individualisme tanke, hvis man forventer noget mere end det. | Godt |
|  | 63 | Der går for lang tid efter lægens vurdering til journalen videresendes til næste afdeling. | Godt |
|  | 64 | Det ville være et ønske, at baclofenpumpe kunne fyldes nærmere bopæl, og/eller at der var mulighed for samtale med læge ved besøg. | Godt |

Neurologisk Ambulatorium F

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







ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Virkelig god information. Opfølgende kontakt ved fagsygeplejerskerne	Virkelig godt
4	Ringe stole i venterum.	Godt
6	Informationen fra personalet var virkelig god.	Virkelig godt
13	Jeg havde ikke fået at vide, at jeg skulle sendes til neurologisk afdeling. Jeg fik pludselig et brev, om at jeg skulle på sygehuset. Jeg vidste ikke hvorfor. De ville prøve noget nyt på mig, og havde derfor indkaldt mig. Jeg gik helt i panik, og da jeg pludselig blev indkaldt til noget på sygehuset.	Virkelig dårligt
16	Jeg kommer på ambulatoriet jævnligt. Kort ventetid og altid professionelt, dygtigt og venligt personale. Hurtig skriftlig meddelelse om resultatet. Jeg giver neurologisk ambulatorium og klinik de bedste anbefalinger.	Virkelig godt
21	Synes, det er svært at tale i telefon med sygeplejerskerne, da de ikke kan snakke så meget. Det er umuligt at snakke med dem over fem minutter, da de måske har andre ting, de skal nå.	Godt
26	Mine vurderinger gælder KUN denne undersøgelse i forbindelse med blodprop. Meget dygtig og behagelig læge.	Virkelig godt
31	Intet venteværelse. Sad på gangen. Meget støj.	Dårligt
35	Vedrørende venteværelset! Man sidder og venter på gangen. Det er ok for mig - men nok ikke for andre.	Godt
38	Vi har altid været glade for at komme i ambulatoriet. Søde sygeplejersker og læger hvilket betyder meget for os og vores datter.	Virkelig godt
41	Inden forløbet havde jeg været indlagt på Silkeborg Sygehus. De havde glemt at sende henvisningen, så det var først, da jeg tredje gang rykkede for henvisningen, at der skete noget. Det var selvfølgelig lidt frustrerende, da det, på det tidspunkt, ikke var overskud, der var mest af. Det var derfor meget glædeligt, at der meget hurtigt kom en indkaldelse fra neurologisk ambulatorium, da de endelig fik henvisningen.	Virkelig godt
42	Jeg er fuldt ud tilfreds med både service og modtagelsen i ambulatoriet. Ventetiden er acceptabel.	Virkelig godt
50	Der mangler stole.	Virkelig godt
54	Første gang privat konsultation hos NN.	Godt
56	Man er lidt nervøs ved første besøg og ventetid på en gang, hvor personale og andre patienter pisker forbi, fremmer ikke et positivt indtryk. Er dog nu blevet bedre, efter afdelingen er flyttet.	Virkelig godt

Bilag 5

-  59 På neurologisk ambulatorium var venteværelset ok. En smilende person henviste mig til venteværelset, men ingen information om, at ventetiden var lang. Ved mit besøg på hovedpineklinikken var venteværelset en stol på gangen, hvor der var en trafik frem og tilbage. Der lå godt nok et par blade, men ikke et lys der kunne læses i. Personalet, der modtog mig, var venlige, men ingen information om, at der var en ventetid. Jeg så lægen gå frem og tilbage til kontoret et par gange, og da han sidste gang gik ind på kontoret varede det 20 minutter, inden han kom ud og hentede mig. Hvis han så havde læst min journal igennem, kunne jeg forstå det, men det virkede det ikke som om, han havde. Det skal lige nævnes, at jeg var en af dagens første patienter. Virkelig dårligt
-  62 Alting var med venlighed og hjælpsomhed. Godt

Neurologisk Ambulatorium F

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
	3	Saltvand i 40 minutter i stedet for medicin.	Godt
	17	Kontakt til læge/sygeplejerske.	Godt
	24	Måtte komme igen da de havde glemt, at jeg skulle have sprøjtet kontrast en gang (scanning).	Godt
	43	Mødte forgæves op én gang.	Godt
	52	Manglende teknisk undersøgelse.	Intet svar
	57	Fejl i diagnose.	Godt

Neurologisk Ambulatorium F

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	God modtagelse og information ved fagsygeplejerske. Samme ved lægerne og overlæge.	Virkelig godt
4	Træt af, at jeg ikke er blevet helbredt.	Godt
14	Skulle kun have foretaget nødvendige tests af blodtal.	Virkelig godt
15	For lang ventetid 10 måneder.	Godt
18	Har været ude for unge, ukompetente læger, der stod for undersøgelsen og SLET ikke kunne håndtere situationen. Den ene læge bandede i hver sætning, og det er bare helt uacceptabelt. Det er okay, at de unge læger skal lære det, men man kan ikke sætte dem til det alene, når de slet ikke virker klar.	Godt
23	Der blev ikke oplyst, at blodtrykket var alarmerende højt. Muligvis opfordring til at det burde undersøges.	Intet svar
24	Lidt irriterende, at jeg skulle af sted en ekstra gang (fri fra job), da personalet havde "glemt" at give mig kontrast første gang.	Godt
31	Meget hurtig og "stressende" konsultation. Virkede næsten overfladisk. Der deltog en ekstra person (måske studerende?). Vedkommende bør præsentere sig/præsenteres.	Dårligt
34	Jeg synes, det er godt, at der er så stort et samarbejde med de øvrige sygehuse i området. Både laboratorium/afdeling.	Virkelig godt
40		Virkelig godt
41	Jeg har været meget glad for den gode og kompetente behandling, jeg har fået på ambulatoriet. Har følt mig i trygge hænder.	Virkelig godt
42	Jeg er helt tryk ved, at den valgte behandling er sket ud fra et fagligt velbegrundet syn, og føler, at jeg er blevet taget alvorligt fra starten af.	Virkelig godt
43	Strejken i 2008 og en ny operation forlængede mit forløb et år.	Godt
44	Det er dumt at komme først til et infomøde om behandling og derefter et møde mere om at påbegynde behandling (lære at tage medicin). Det kunne godt slås sammen til ét besøg.	Godt
45	Kanon personale, meget, meget søde.	Virkelig godt
48	Første gang jeg var indlagt, blev jeg undersøgt af flere forskellige læger og alle sammen de nøjagtig samme undersøgelser. Først den sidste læge sendte mig til scanning, hvilket fastslog tilstedeværelsen af blodproppene.	Godt



værelsen af min sygdom. Og behandlingen kunne påbegyndes. I dag dør jeg stadig med lidt symptomer fra dette attack. Ud over dette er der intet at bemærke.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 49 | Der gik for lang tid imellem de aftalte behandlinger, og jeg måtte selv ringe og rykke for svar flere gange. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 52 | Jeg forventede en teknisk måling eller registrering af mit motoriske nervesystem, som gennem senere år er blevet tiltagende svagt. Mit ønske er at få oplyst årsagen til denne svigt i nervesystemet. Efter konsultationen kom lægen og spurgte, om jeg ville have fysiurgisk træning, og det får jeg - og har nok nytte af denne motion på "fitnesscentret". | Intet svar |
| ✎ | 53 | Jeg har fået en virkelig god behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 54 | Meget positivitet. | Godt |
| ✎ | 55 | Jeg fik foretaget en MR-scanning i Randers. Denne scanning viste ting, som neurologisk ambulatorium i Århus ikke blev informeret om. Det var neurokirurgisk ambulatorium, der glemte at give besked. | Godt |
| ✎ | 59 | Min speciallæge havde pga. tiltagende smerter sendt mig til en scanning. Herefter henviste han mig til en neurolog, som herefter henviste mig til neurologisk afdeling på Århus Sygehus. Ved mit første besøg på neurologisk afdeling startede lægen med at sige, at det egentlig ikke var hans bord. Lægen på neurologisk afdeling ville så henvise mig til hovedpineklinikken, som var et nyt tiltag på Århus Sygehus. De var dog ikke begyndt at indkalde patienter endnu, men var det ikke sådan vi skulle gøre? Gik derfra dybt frustreret. Inden min indkaldelse til hovedpineklinikken havde min egen læge sørget for, at jeg blev scannet igen. Efter lang ventetid i "venteværelset" startede lægen med at fortælle mig, hvor dygtig han var, mens han var vred over, at jeg havde en nakkekrave på. Det fik jeg en lang monolog om. Der gik nok 10-15 min, hvor jeg følte mig i chok, vi havde jo ikke engang snakket sammen. Så snakkede han om min hovedpine og andre symptomer, som jeg aldrig har nævnt. Jeg måtte til sidst sige til ham (hvilket jeg gjorde flere gange under samtalen), at han ikke hørte efter, hvad jeg sagde, og at han ikke refererede til mine symptomer. Han fortalte så om en meget sjælden sygdom, men det var nok ikke det, selvom han beskrev præcis de symptomer, jeg havde. Så vente han tilbage til sit foredrag om nakkekraven, og blev ved med at sige til mig (mange gange), at jeg jo ikke fejlede noget FARLIGT. Jeg måtte til sidst sige til ham, at jeg udmærket godt vidste, at jeg ikke fejlede noget FARLIGT, men at jeg levede i et smertehelvede, og at de symptomer, han fortalte om, var lige præcis sådan som jeg havde det. Så sagde han pludseligt, at så kunne jeg da få den medicin, men at det jo ikke var en farlig sygdom. Så forklarede han, hvordan jeg skulle starte med medicinen og det skulle trappes langsom op. Han talte til mig, som om jeg var dum, talte virkelig NED til mig. Da jeg gik derfra, var jeg så vred, frustreret og gal. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 62 | Det findes ikke nogen ord, som kan beskrive min taknemlighed til dygtige læger og hjælpsomme sygeplejersker, og det er uretfærdig, at man siger noget andet. Tusind tak for behandling. | Godt |

Neurologisk Ambulatorium F

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
11	Orientering om nye tiltag indenfor min sygdom. Man skal altid selv være den aktive og "hive" svar ud af lægen.	Virkelig godt
12	For lidt eller for dårlig information mellem afdelingerne og for langsom papirgang. For dårligt, at jeg ingen skriftlig information får.	Godt
13	Jeg sagde ja til den behandling, de tilbød mig, men det skulle jeg aldrig have gjort. Jeg kunne ikke løfte mit eget hoved i flere uger og blev helt bange for, der var sket noget. Jeg ringede og spurgte på afdelingen, men blev forsikret om, det var normalt. Det havde de vist glemt at fortælle mig, det beklagede hun. En lille detalje.	Virkelig dårligt
18	De er altid venlige og flinke til at hjælpe mellem besøgene.	Godt
20	Jeg vil gerne sige tak til NN for en venlig måde at være på og lytte til mig, når jeg havde noget at fortælle om mig selv. Det betød meget for mig.	Godt
29	Personalet har empati.	Virkelig godt
33	Jeg blev kontaktet efterfølgende for at høre hvordan jeg havde det, og om jeg havde spørgsmål. Det er rigtig godt med sådan en opringning. Også selvom man ikke har yderligere spørgsmål. Det giver en tryghed og fornemmelse af at blive taget alvorligt.	Virkelig godt
42	Jeg er usikker på, hvor meget min egen læge er blevet inddraget og orienteret om min behandling, ligesom jeg ikke ved, om min egen læge orienterer ambulatoriet, når jeg har været der. Jeg kunne godt ønske, at jeg vidste, hvilke emner/sygdomme/problematikker, jeg skal henvende mig til egen læge med, og hvilke jeg skal komme i ambulatoriet med.	Virkelig godt
47	Ved orlov eller ferie (kontaktpersoner), dårlig information til stedfortrædere. Stor forvirring ved telefonisk henvendelse.	Godt
48	Der er meget skriftlig information om behandlingen og den medicin, man får, men ikke meget om sygdommen i sig selv. Dette har jeg dog modtaget mundtligt til undersøgelser.	Godt
51	Jeg synes, at lægen NN har været for lang til at reagere på mine klager. Jeg skulle altid selv komme med forslag til behandling/medicin.	Godt
52	Problemerne er ret uforandrede.	Intet svar
56	Mellem besøgene (nu i adskillige år) kan jeg altid ringe og få svar på mine spørgsmål. Og hvis der ikke er tid/viden til at besvare med det samme, så bliver jeg ringet op, når der er fundet et svar på mine spørgsmål... Super..	Virkelig godt

-  59 Når man lever i et smertehelvede, så er det lang tid at vente mellem konsultationerne i ambulatorierne. Når den første læge siger, det ikke er hans bord, og at det ikke er hans speciale, kunne man så ikke have sørget for, at den "rigtige" læge kom på ens sag. Man føler lidt, der bliver gjort grin med en. Når der så ikke sker noget, og man søger hjælp udenfor det offentlige tilbud, så bliver man nedgjort. Jeg har virkelig mistet respekten for disse læger. Virkelig dårligt
-  62 Alting er gået med venligheden. 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	Ambulatoriet samarbejdede fantastisk imellem de forskellige faggrupper, men fysioterapeuten havde kun mulighed for en konsultation. For at forløbet skulle være helt i top, skulle hun have fortsat behandlingerne i sygehusregi. Har altid kunnet komme i kontakt med ambulatoriets sygeplejersker, og de har straks reageret på ens ønsker.	Virkelig godt
2	Plus: Ambulatoriet er gode til helt nøgternt at forholde sig til patientens situation og afsætte den tid, det tager for hver læge at udføre sin undersøgelse og udredning ordentlig. Sygeplejerskerne virker på deres felt lige så kompetente som lægerne.	Virkelig godt
5	Der er virkelig dårlige parkeringsforhold for handicappede ved sygehuset.	Godt
6	Søde og venlige.	Godt
7	Rette andre sygehuses fejl - for det går alt for langsomt. Kommunehospitalet i Århus gør det ellers godt.	Godt
9	Skal i nogen grad selv komme med forslag til behandling. Fysioterapi har været tilfredsstillende.	Intet svar
10	Jeg har aldrig fået grundig information om epilepsi fra lægen/egen eller om epilepsiforening, men fået information om foreningen fra en anden person og er nu medlem.	Virkelig godt
11	I Århus - Smerteklinik er der venlighed, er også velkommen her, for at man kan ringe og fortælle, om man er utryk for den medicin, som er blevet ordineret, og behandling man har fået.	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	Der var lang ventetid på første konsultation.	Virkelig godt
	2	Plus: Venligt personale. Lyse og istandsatte lokaler.	Virkelig godt
	9	Lægen anede intet om tidligere forløb. Havde ikke læst journalen.	Intet svar





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
	4	Manglende bestilling af blodprøve.	Virkelig godt
	8	Fejl i adresse.	Godt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	De tog virkelig ansvar for udredning/behandling af mig.	Virkelig godt
	2	Plus: Godt og hurtigt samarbejde mellem forskellige læger/afdelinger.	Virkelig godt
	3	Besøget var opfølgning af deltagelse i et projekt som for mit vedkommende startede i sidste år og som altså afsluttedes i år. Der har i forløbet hele tiden været opfølgning og telefonisk orientering - helt perfekt og meget trygt.	Virkelig godt
	11	Jeg syntes, at der blev lyttet til mig, og at man nu forsøger på at hjælpe mig, hvor nok min egen læge ikke har gjort nok - eller overhørt mig, så godt tilfreds.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	11	Er glad for, at de her prøver på at hjælpe efter flere års smerter, mange års smerter.	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.