

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Ambulatorium





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

**Onkologisk Afdeling D  
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](mailto: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.....	99
	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.<sup>1</sup>

### 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:	438
Besvarelser fra afdelingens patienter:	297
Afdelingens svarprocent:	68%

### 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

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).

---

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

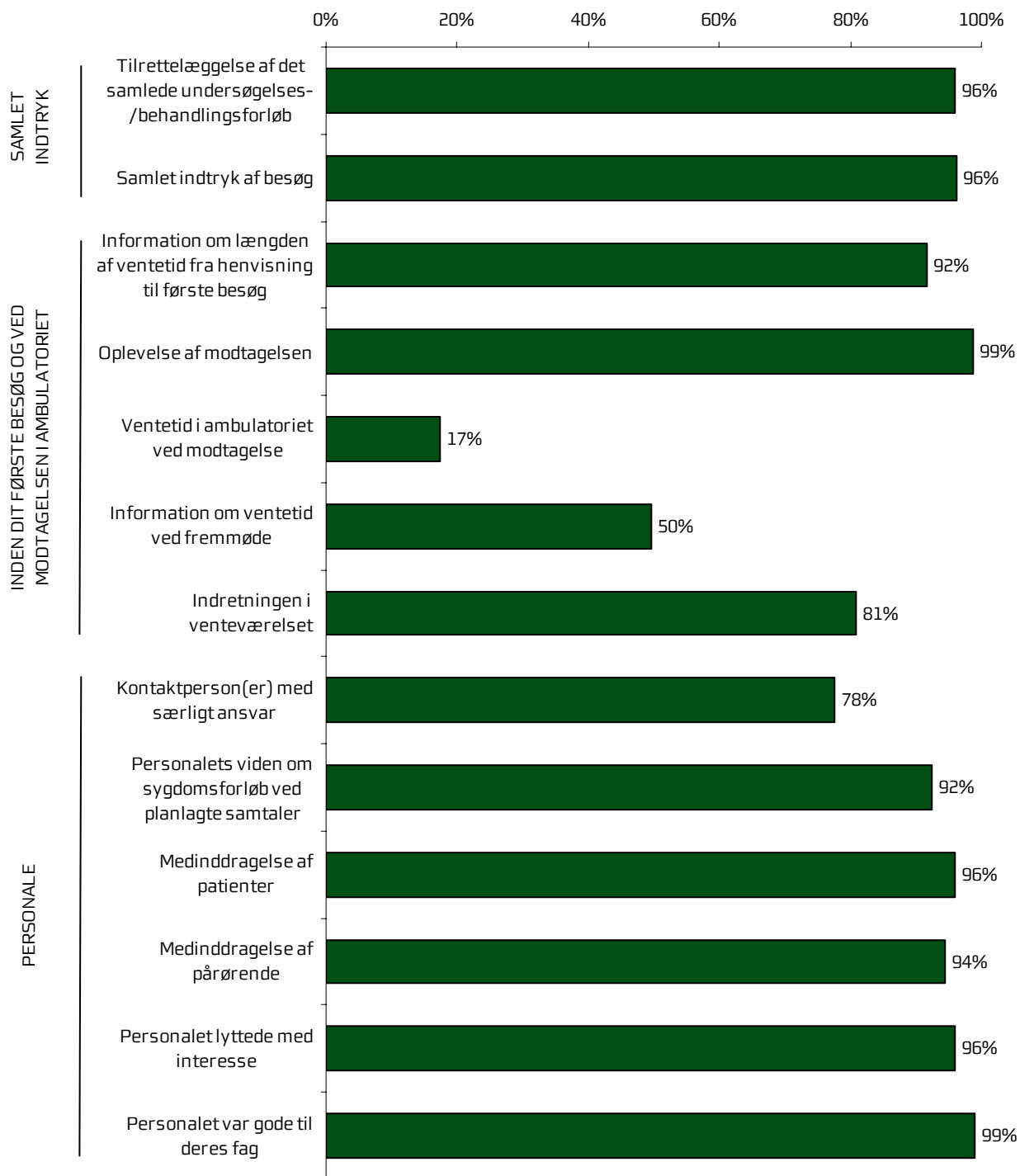


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

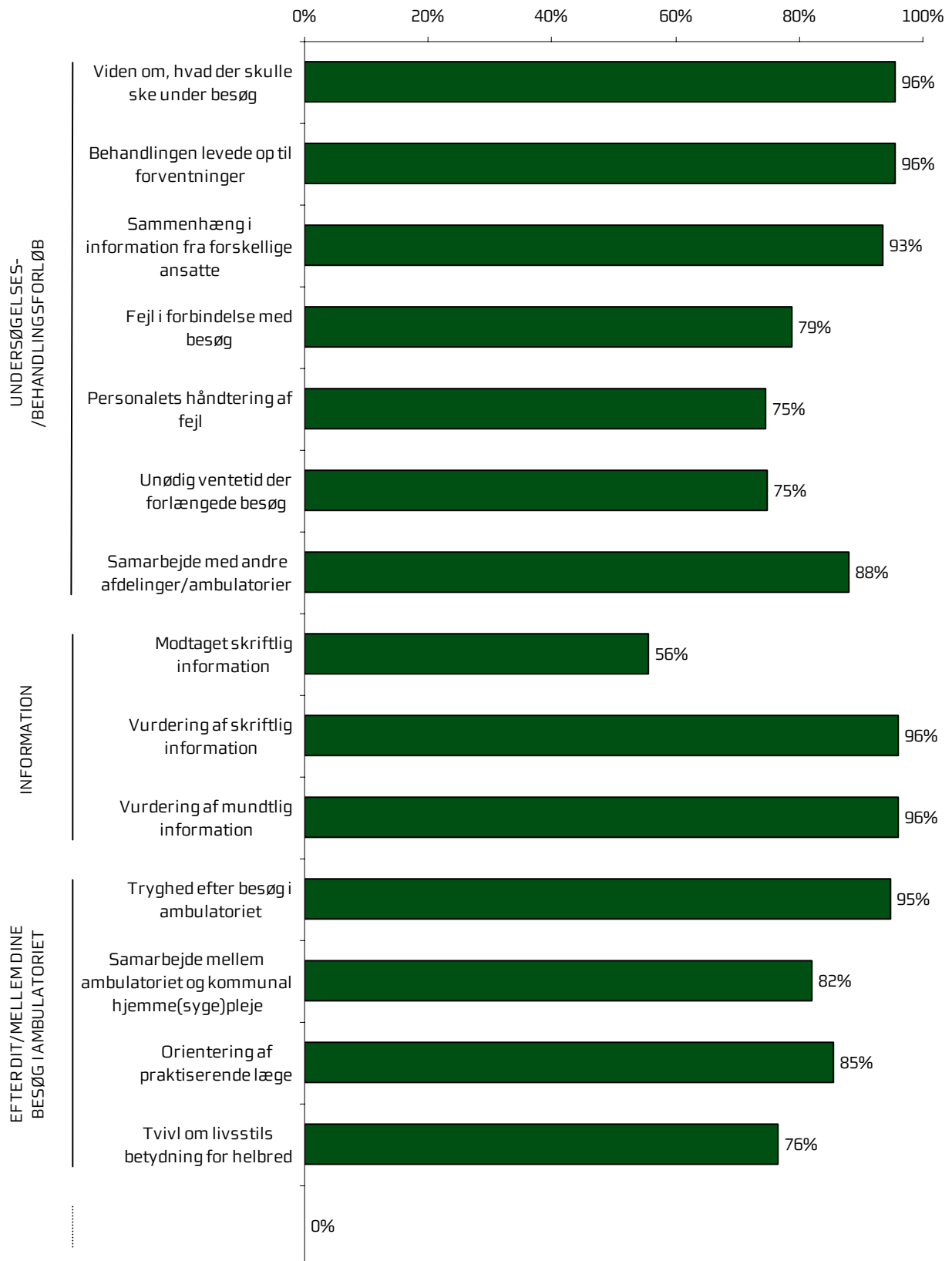
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>4</sup>

### 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?

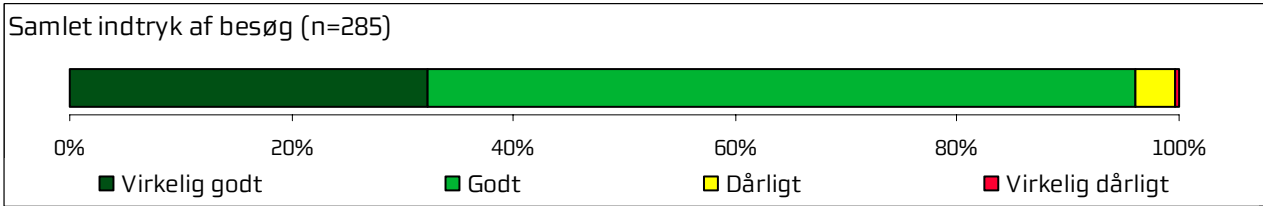
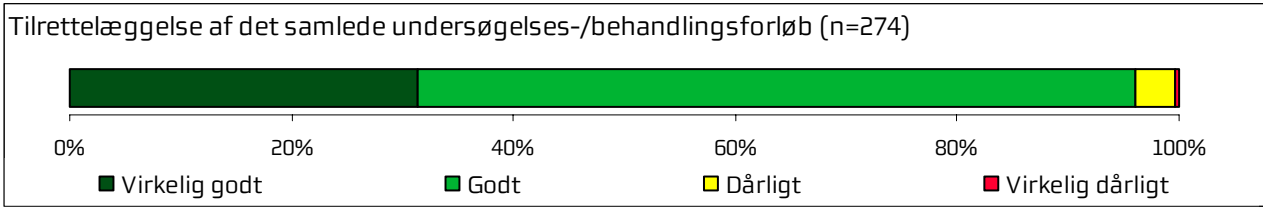
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen 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.

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

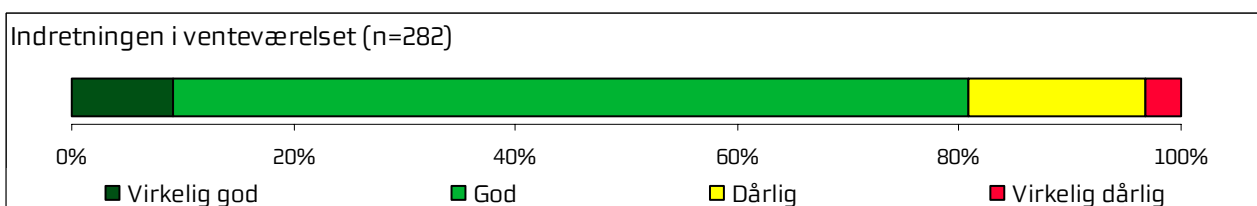
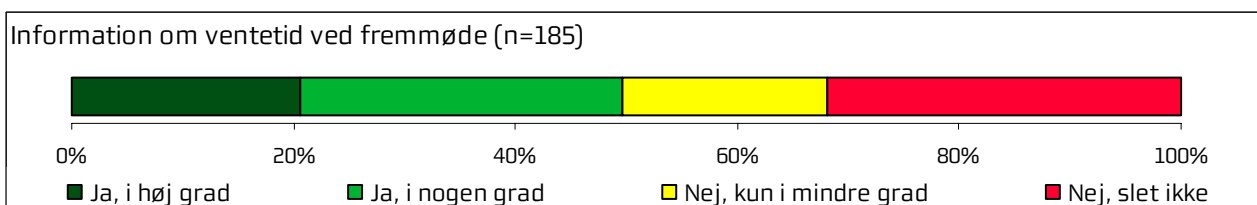
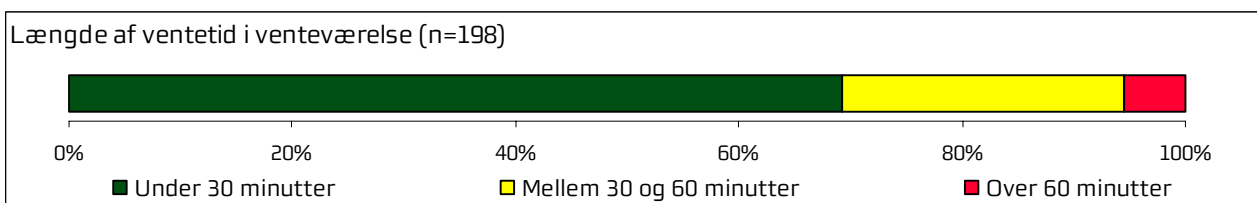
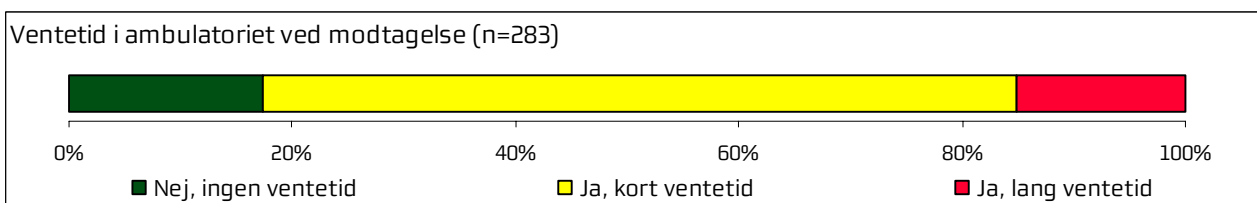
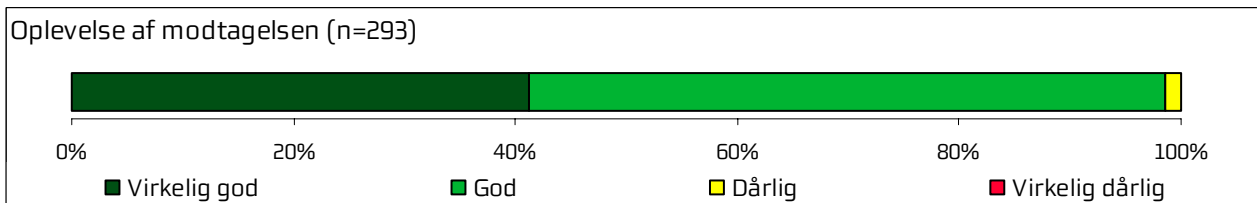
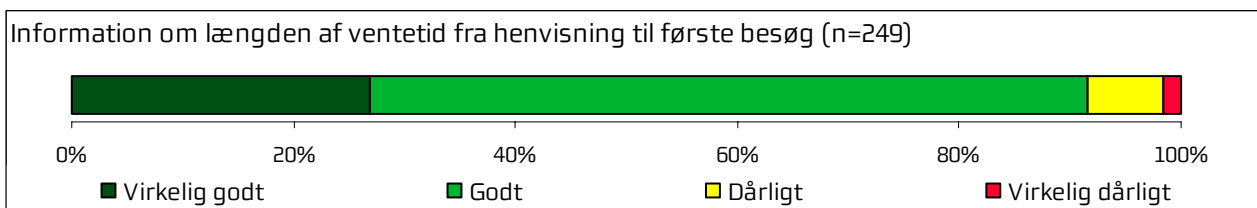




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	98%	89%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	90%*	94%

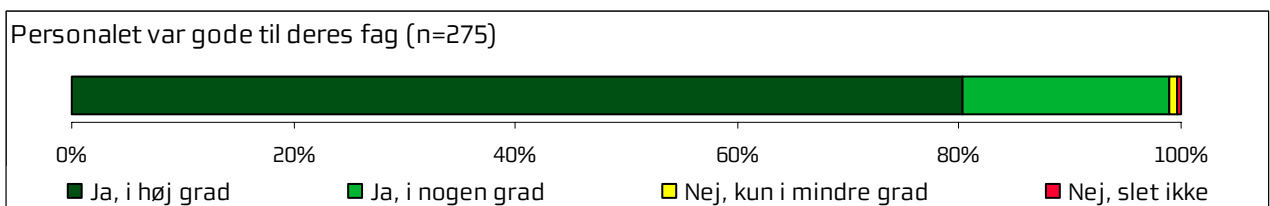
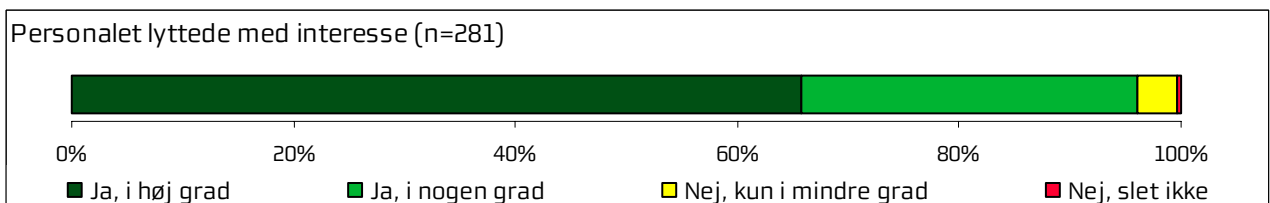
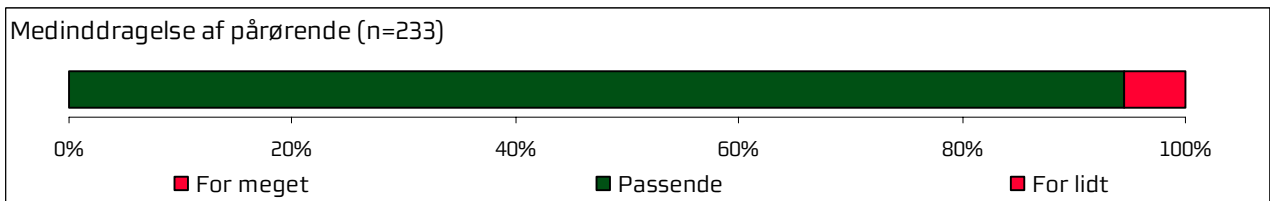
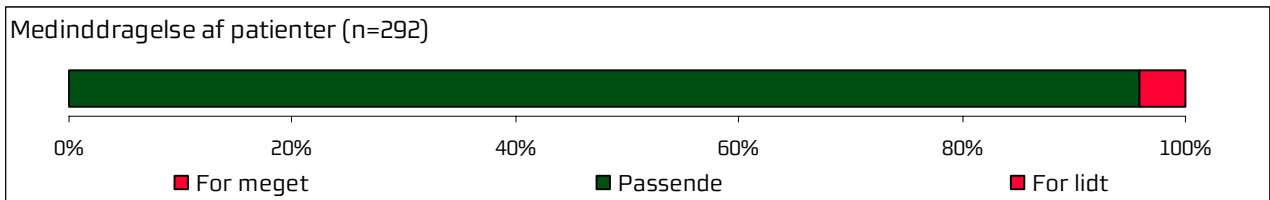
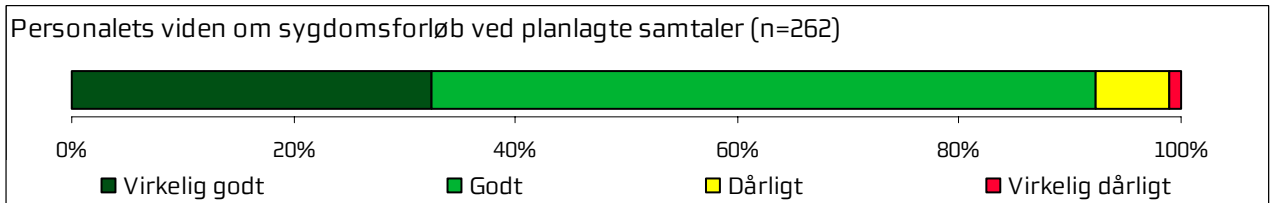
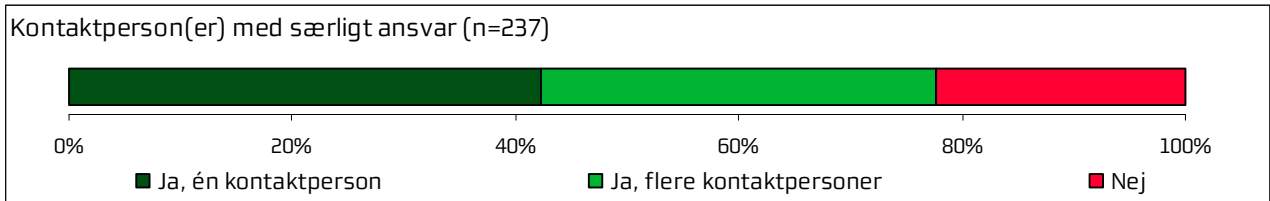
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	95%	79%*	86%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	92%*	96%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	17%	-	-	45%*	14%	25%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	50%	-	-	49%	27%*	36%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81%	-	-	86%	50%*	71%*

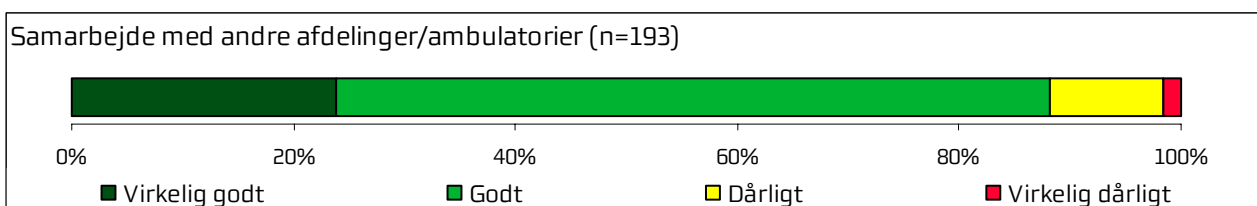
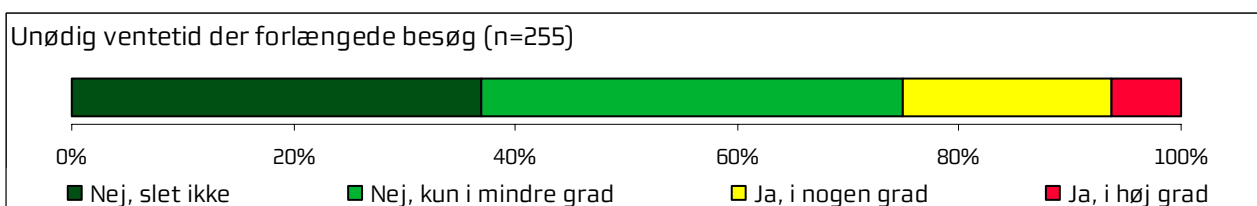
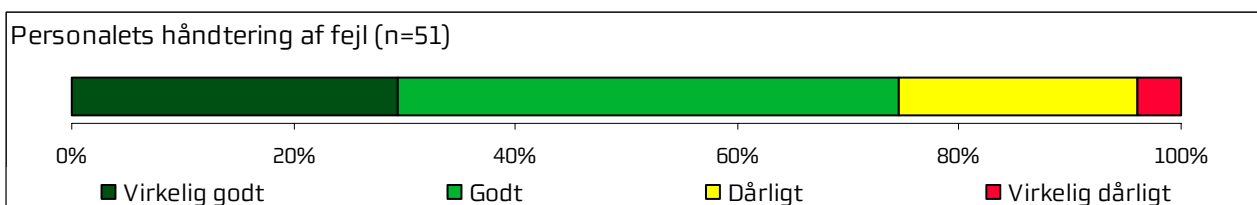
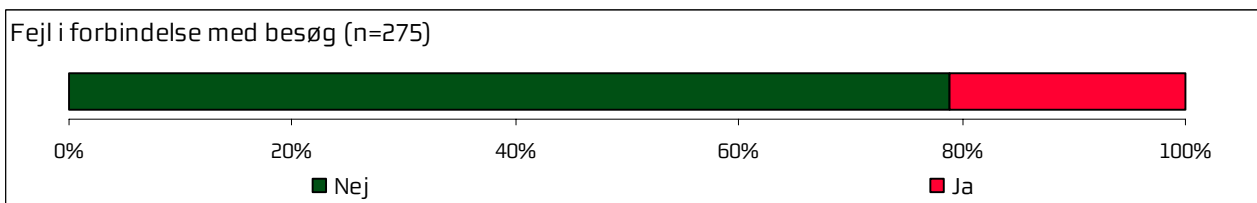
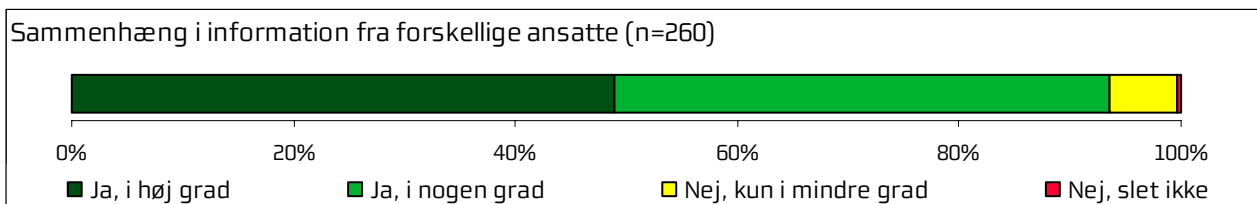
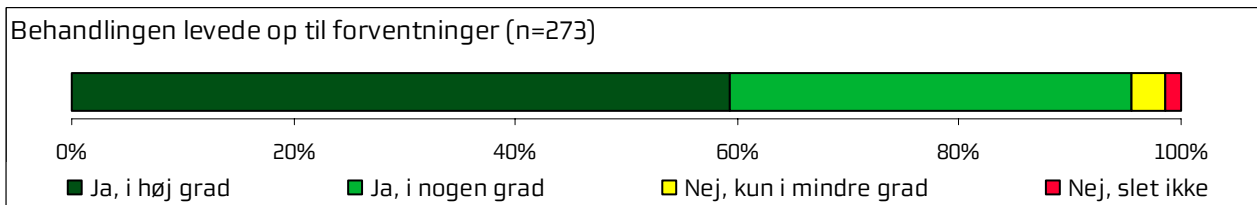
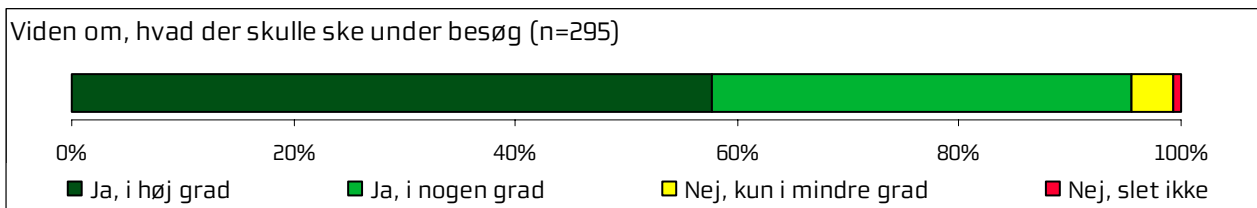
### 4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78%	-	-	85%*	65%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	93%	81%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	95%	86%*	90%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	94%	79%*	87%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	97%	89%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	93%*	97%*

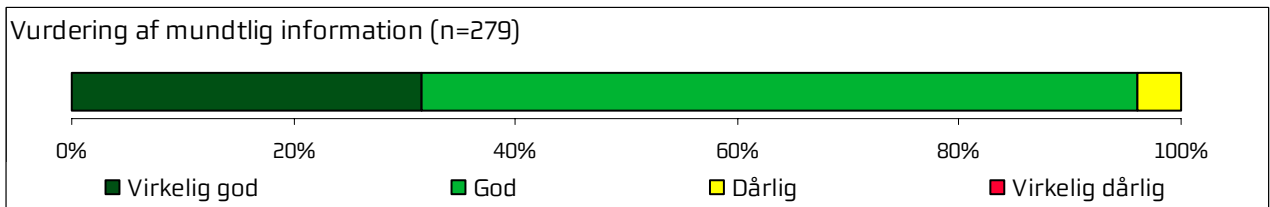
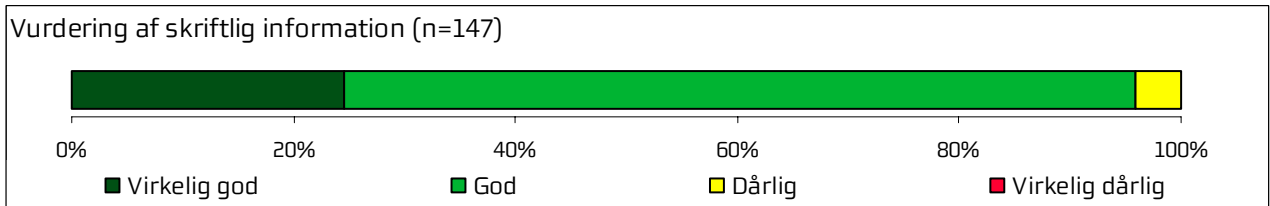
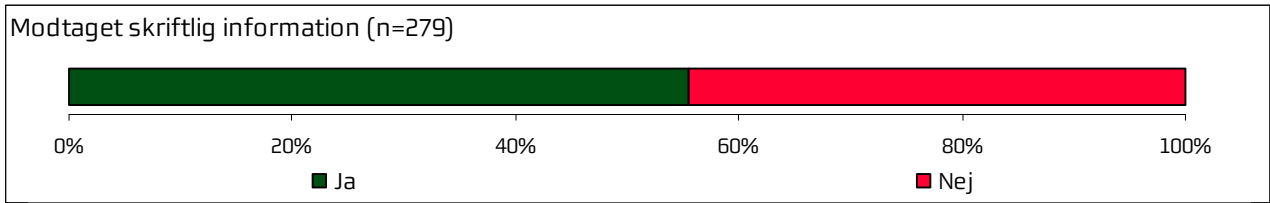
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	96%	-	-	94%	80%*	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96%	-	-	97%	85%*	91%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	94%	84%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	79%	-	-	91%*	79%	85%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	100%*	59%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	75%	-	-	91%*	72%	82%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	96%*	80%*	88%

### 4.5 Information

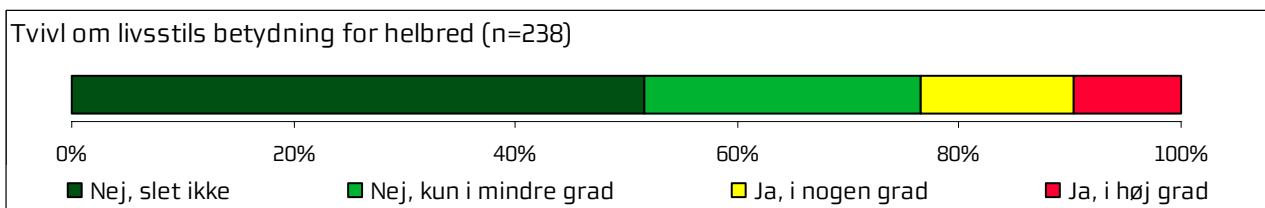
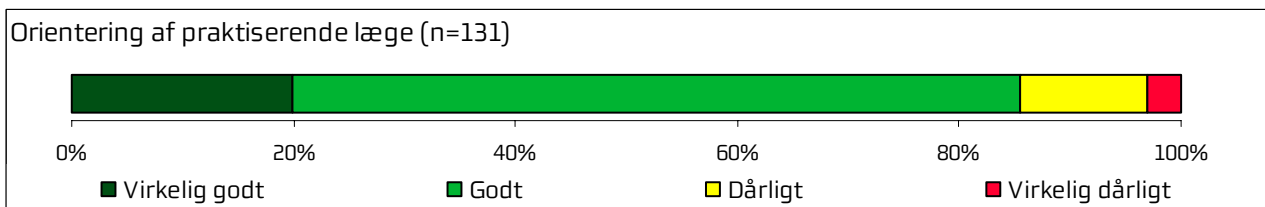
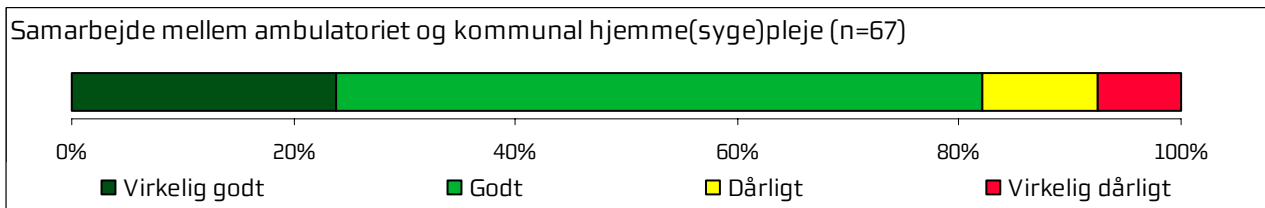
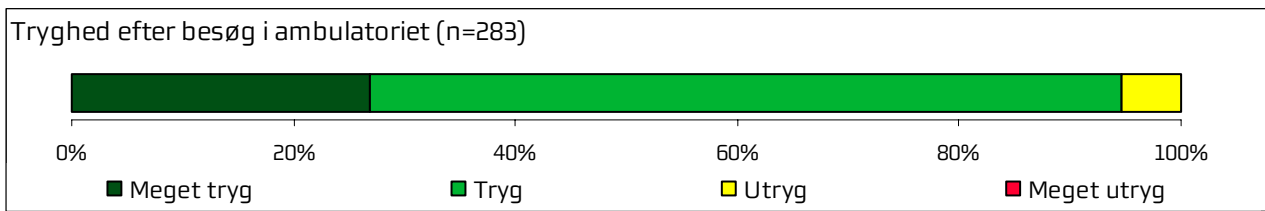




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	56%	-	-	69%*	43%*	54%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	89%*	94%

### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

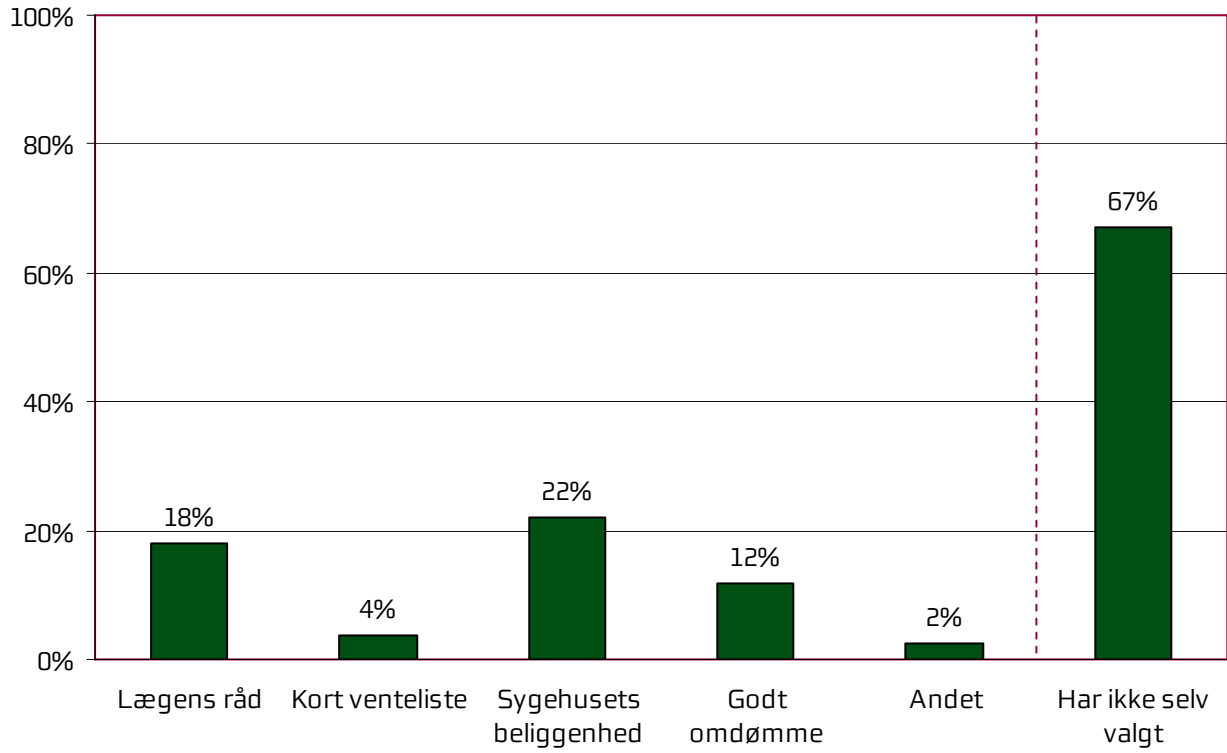


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	96%	84%*	91%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82%	-	-	100%*	78%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	93%*	68%*	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	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 besvarelsenerne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

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

### INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<b>Gå til spørgsmål 6</b>	<b>Gå til spørgsmål 6</b>
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.: &gt;lobnr&lt;&lt;

### 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)					Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<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"/>

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

**INFORMATION**

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

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>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)?</b>	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"/>	<input type="checkbox"/>



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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

## Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

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

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<sup>5</sup> 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) 68 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-

---

<sup>5</sup> 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)		297	438
Køn	Mand	34%	38%
	Kvinde	66%	62%
Alder	0-19 år	0%	0%
	20-39 år	5%	7%
	40-59 år	30%	31%
	60-79 år	60%	54%
	80 år eller derover	5%	7%

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" <sup>6</sup>
"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" <sup>7</sup>
"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.

<sup>6</sup> 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.

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



**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> 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**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		297	100
Alder	<b>0-19</b>	0	0%
	<b>20-39</b>	14	5%
	<b>40-59</b>	89	30%
	<b>60-79</b>	178	60%
	<b>80-</b>	16	5%
Køn	<b>Mand</b>	100	34%
	<b>Kvinde</b>	197	66%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	276	96%
	<b>Pårørende</b>	11	4%
Modersmål	<b>Dansk</b>	285	97%
	<b>Ikke dansk</b>	9	3%
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	5	2%
	<b>Lunger</b>	10	3%
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	85	29%
	<b>Øvrige</b>	197	66%
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	48	16%
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	183	62%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	66	22%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>			
Alle		31	65	4	0	274	9	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	21	71	0	7	14	0	
	<b>40-59</b>	28	67	5	0	85	0	
	<b>60-79</b>	33	64	4	0	162	7	
	<b>80-</b>	46	54	0	0	13	2	
Køn	<b>Mand</b>	41	56	2	1	95	2	
	<b>Kvinde</b>	26	69	4	0	179	7	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	65	4	0	256	9	
	<b>Pårørende</b>	9	73	9	9	11	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	65	4	0	265	9	
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	9	0	
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	40	60	0	0	5	0	
	<b>Lunger</b>	25	75	0	0	8	1	
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	27	69	4	0	81	2	
	<b>Øvrige</b>	33	62	4	1	180	6	
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	38	60	2	0	45	2	
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	27	69	4	1	166	6	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	56	5	0	63	1	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		32	64	4	0	285
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	21	71	0	7	14
	<b>40-59</b>	28	67	5	0	86
	<b>60-79</b>	33	63	4	0	169
	<b>80-</b>	56	44	0	0	16
Køn	<b>Mand</b>	42	55	2	1	98
	<b>Kvinde</b>	27	68	4	0	187
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	64	3	0	267
	<b>Pårørende</b>	9	73	9	9	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	63	4	0	276
	<b>Ikke dansk</b>	22	78	0	0	9
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	20	80	0	0	5
	<b>Lunger</b>	33	67	0	0	9
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	31	65	4	0	83
	<b>Øvrige</b>	33	63	4	1	188
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	43	54	2	0	46
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	26	69	5	1	175
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	41	58	2	0	64

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		27	65	7	2	249	41	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	8	67	17	8	12	2	
	<b>40-59</b>	29	64	7	0	73	15	
	<b>60-79</b>	26	65	7	2	151	22	
	<b>80-</b>	38	62	0	0	13	2	
Køn	<b>Mand</b>	33	60	7	0	82	16	
	<b>Kvinde</b>	24	67	7	2	167	25	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	66	7	2	232	39	
	<b>Pårørende</b>	40	50	10	0	10	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	65	7	2	239	41	
	<b>Ikke dansk</b>	44	56	0	0	9	0	
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	75	25	0	0	4	1	
	<b>Lunger</b>	0	88	13	0	8	1	
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	23	73	3	1	73	11	
	<b>Øvrige</b>	29	61	9	2	164	28	
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	40	56	5	0	43	4	
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	25	65	7	2	147	30	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	22	69	7	2	59	7	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		41	57	1	0	293	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	29	71	0	0	14	0
	<b>40-59</b>	41	59	0	0	88	1
	<b>60-79</b>	41	57	2	0	175	1
	<b>80-</b>	63	38	0	0	16	0
Køn	<b>Mand</b>	46	53	1	0	97	2
	<b>Kvinde</b>	39	60	2	0	196	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	40	58	1	0	275	1
	<b>Pårørende</b>	50	50	0	0	10	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	41	58	1	0	283	2
	<b>Ikke dansk</b>	56	44	0	0	9	0
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	20	80	0	0	5	0
	<b>Lunger</b>	33	67	0	0	9	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	45	54	1	0	84	0
	<b>Øvrige</b>	41	58	2	0	195	2
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	51	49	0	0	47	0
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	37	61	2	0	180	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	45	53	2	0	66	0



**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		17	67	15	283	8
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	0	79	21	14	0
	<b>40-59</b>	15	70	15	87	2
	<b>60-79</b>	19	65	16	166	6
	<b>80-</b>	25	69	6	16	0
Køn	<b>Mand</b>	19	66	15	95	3
	<b>Kvinde</b>	16	68	15	188	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	18	67	16	266	7
	<b>Pårørende</b>	0	89	11	9	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	18	67	16	273	8
	<b>Ikke dansk</b>	11	89	0	9	0
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	20	60	20	5	0
	<b>Lunger</b>	25	63	13	8	1
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	23	70	8	80	3
	<b>Øvrige</b>	15	67	18	190	4
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	36	55	10	42	2
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	15	69	16	175	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	12	71	17	66	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Under 30 minutter</b>	<b>Mellem 30 og 60 minutter</b>	<b>Over 60 minutter</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Ved ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		69	25	6	198	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	64	27	9	11	1
	<b>40-59</b>	74	22	4	68	1
	<b>60-79</b>	67	27	6	111	0
	<b>80-</b>	75	25	0	8	0
Køn	<b>Mand</b>	69	26	6	70	1
	<b>Kvinde</b>	70	25	5	128	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	68	26	5	184	2
	<b>Pårørende</b>	78	11	11	9	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	69	25	6	190	2
	<b>Ikke dansk</b>	86	14	0	7	0
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	-	-	-	2	0
	<b>Lunger</b>	-	-	-	4	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	73	25	2	48	0
	<b>Øvrige</b>	68	25	7	144	2
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	75	21	4	24	0
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	71	25	4	123	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	63	27	10	51	1

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		21	29	18	32	185	13	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	10	10	40	40	10	3	
	<b>40-59</b>	24	27	16	33	67	3	
	<b>60-79</b>	19	33	17	32	101	7	
	<b>80-</b>	29	29	29	14	7	0	
Køn	<b>Mand</b>	22	36	20	22	64	6	
	<b>Kvinde</b>	20	26	17	37	121	7	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	20	29	19	32	173	11	
	<b>Pårørende</b>	43	14	0	43	7	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	19	30	19	33	178	12	
	<b>Ikke dansk</b>	67	0	17	17	6	1	
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>Lunger</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	23	30	16	32	44	3	
	<b>Øvrige</b>	17	30	20	33	135	10	
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	13	39	39	9	23	1	
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	20	25	21	35	112	9	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	26	34	4	36	50	3	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		9	72	16	3	282	8	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	0	62	31	8	13	1	
	<b>40-59</b>	5	69	21	5	85	1	
	<b>60-79</b>	12	72	14	2	170	5	
	<b>80-</b>	14	86	0	0	14	1	
Køn	<b>Mand</b>	12	69	16	3	95	3	
	<b>Kvinde</b>	8	73	16	3	187	5	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	9	72	16	3	263	7	
	<b>Pårørende</b>	10	50	20	20	10	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	10	71	16	3	272	7	
	<b>Ikke dansk</b>	0	75	13	13	8	1	
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	20	60	20	0	5	0	
	<b>Lunger</b>	0	75	25	0	8	1	
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	10	73	15	1	79	3	
	<b>Øvrige</b>	9	71	16	4	190	4	
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	19	69	12	0	42	2	
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	7	71	18	3	175	5	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	9	74	12	5	65	1	

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		42	35	22	237
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	25	50	25	12
	<b>40-59</b>	39	39	22	72
	<b>60-79</b>	44	34	22	141
	<b>80-</b>	58	17	25	12
Køn	<b>Mand</b>	44	41	15	79
	<b>Kvinde</b>	41	33	26	158
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	43	35	23	223
	<b>Pårørende</b>	44	44	11	9
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	34	23	229
	<b>Ikke dansk</b>	43	57	0	7
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	-	-	-	4
	<b>Lunger</b>	40	20	40	5
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	44	37	19	70
	<b>Øvrige</b>	41	35	23	158
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	54	41	5	37
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	33	38	28	141
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	56	25	19	59

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		32	60	6	1	262	27	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	23	69	8	0	13	1	
	<b>40-59</b>	32	59	9	0	81	7	
	<b>60-79</b>	32	60	6	2	154	17	
	<b>80-</b>	50	50	0	0	14	2	
Køn	<b>Mand</b>	35	57	7	1	91	6	
	<b>Kvinde</b>	31	61	6	1	171	21	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	60	7	1	245	26	
	<b>Pårørende</b>	50	40	10	0	10	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	60	6	1	253	26	
	<b>Ikke dansk</b>	50	38	13	0	8	1	
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	25	75	0	0	4	1	
	<b>Lunger</b>	25	63	0	13	8	0	
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	34	59	6	1	80	4	
	<b>Øvrige</b>	32	60	7	1	170	22	
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	37	61	2	0	46	1	
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	28	62	8	2	158	20	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	41	53	5	0	58	6	

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		0	96	4	292
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	0	93	7	14
	<b>40-59</b>	0	97	3	88
	<b>60-79</b>	0	95	5	174
	<b>80-</b>	0	100	0	16
Køn	<b>Mand</b>	0	98	2	99
	<b>Kvinde</b>	0	95	5	193
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	96	4	273
	<b>Pårørende</b>	0	82	18	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	96	4	282
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	9
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	0	100	0	5
	<b>Lunger</b>	0	100	0	9
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	0	98	2	82
	<b>Øvrige</b>	0	95	5	196
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	0	96	4	46
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	0	97	3	180
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	94	6	66

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	94	6	233	60
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	0	92	8	12	2
	<b>40-59</b>	0	93	7	74	15
	<b>60-79</b>	0	95	5	137	37
	<b>80-</b>	0	100	0	10	6
Køn	<b>Mand</b>	0	95	5	82	17
	<b>Kvinde</b>	0	94	6	151	43
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	95	5	215	59
	<b>Pårørende</b>	0	82	18	11	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	94	6	225	58
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	7	2
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	0	100	0	5	0
	<b>Lunger</b>	0	100	0	5	4
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	0	97	3	69	14
	<b>Øvrige</b>	0	93	7	154	42
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	0	98	2	44	3
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	0	93	7	135	45
	<b>Øvrige/Ikke placeret på afsnit</b>	0	94	6	54	12



**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	4	0	281	12
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	57	36	7	0	14	0
	<b>40-59</b>	76	20	5	0	86	2
	<b>60-79</b>	60	37	2	1	167	8
	<b>80-</b>	79	14	7	0	14	2
Køn	<b>Mand</b>	66	30	3	0	92	7
	<b>Kvinde</b>	66	30	4	1	189	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	65	31	4	0	262	12
	<b>Pårørende</b>	82	18	0	0	11	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	66	30	4	0	272	12
	<b>Ikke dansk</b>	63	38	0	0	8	0
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	100	0	0	0	5	0
	<b>Lunger</b>	89	11	0	0	9	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	75	22	4	0	83	1
	<b>Øvrige</b>	60	36	4	1	184	11
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	78	20	2	0	46	1
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	60	35	5	0	173	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	74	24	0	2	62	4

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				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		80	19	1	0	275	19
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	69	31	0	0	13	1
	<b>40-59</b>	87	13	0	0	85	4
	<b>60-79</b>	77	21	1	1	162	13
	<b>80-</b>	87	13	0	0	15	1
Køn	<b>Mand</b>	79	21	0	0	92	7
	<b>Kvinde</b>	81	17	1	1	183	12
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	81	18	1	0	257	18
	<b>Pårørende</b>	80	20	0	0	10	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	80	18	1	0	266	18
	<b>Ikke dansk</b>	88	13	0	0	8	1
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	60	40	0	0	5	0
	<b>Lunger</b>	100	0	0	0	8	1
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	85	11	2	1	81	3
	<b>Øvrige</b>	78	22	0	0	181	15
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	87	13	0	0	46	1
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	77	21	1	1	165	16
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	84	16	0	0	64	2

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		58	38	4	1	295	0	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	57	36	7	0	14	0	
	<b>40-59</b>	58	36	3	2	89	0	
	<b>60-79</b>	56	40	4	0	176	0	
	<b>80-</b>	69	31	0	0	16	0	
Køn	<b>Mand</b>	65	33	0	2	99	0	
	<b>Kvinde</b>	54	40	6	0	196	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	58	38	4	1	276	0	
	<b>Pårørende</b>	64	27	9	0	11	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	58	38	4	1	285	0	
	<b>Ikke dansk</b>	67	33	0	0	9	0	
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	80	20	0	0	5	0	
	<b>Lunger</b>	89	11	0	0	9	0	
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	58	35	7	0	84	0	
	<b>Øvrige</b>	55	41	3	1	197	0	
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	57	36	6	0	47	0	
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	56	40	3	1	182	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	62	33	3	2	66	0	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?				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		59	36	3	1	273	18
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	54	38	0	8	13	1
	<b>40-59</b>	60	33	4	2	81	7
	<b>60-79</b>	57	39	3	1	166	8
	<b>80-</b>	85	15	0	0	13	2
Køn	<b>Mand</b>	65	32	1	2	93	6
	<b>Kvinde</b>	57	38	4	1	180	12
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	60	37	3	1	256	16
	<b>Pårørende</b>	50	20	10	20	10	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	59	37	3	2	263	18
	<b>Ikke dansk</b>	78	22	0	0	9	0
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	75	25	0	0	4	1
	<b>Lunger</b>	63	38	0	0	8	1
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	66	29	4	1	77	5
	<b>Øvrige</b>	56	40	3	2	184	11
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	64	36	0	0	45	1
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	54	41	4	2	170	9
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	72	24	3	0	58	8

**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		49	45	6	0	260	33
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	50	36	14	0	14	0
	<b>40-59</b>	51	44	5	0	86	3
	<b>60-79</b>	48	45	7	1	148	26
	<b>80-</b>	42	58	0	0	12	4
Køn	<b>Mand</b>	54	40	6	0	87	12
	<b>Kvinde</b>	46	47	6	1	173	21
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	49	44	7	0	243	31
	<b>Pårørende</b>	50	50	0	0	10	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	49	44	6	0	250	33
	<b>Ikke dansk</b>	56	44	0	0	9	0
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	60	40	0	0	5	0
	<b>Lunger</b>	88	13	0	0	8	1
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	55	40	4	1	73	10
	<b>Øvrige</b>	44	48	7	0	174	22
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	60	33	7	0	43	4
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	43	49	8	1	157	23
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	57	42	2	0	60	6

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		98	2	196	71
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	100	0	9	5
	<b>40-59</b>	97	3	59	19
	<b>60-79</b>	98	2	119	41
	<b>80-</b>	100	0	9	6
Køn	<b>Mand</b>	100	0	64	25
	<b>Kvinde</b>	97	3	132	46
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	180	71
	<b>Pårørende</b>	90	10	10	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	98	2	190	69
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	6	2
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	100	0	3	2
	<b>Lunger</b>	100	0	5	3
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	100	0	62	16
	<b>Øvrige</b>	97	3	126	50
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	100	0	34	10
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	98	2	121	41
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	95	5	41	20

**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	260
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	93	7	14
	<b>40-59</b>	96	4	76
	<b>60-79</b>	96	4	155
	<b>80-</b>	87	13	15
Køn	<b>Mand</b>	94	6	86
	<b>Kvinde</b>	96	4	174
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	244
	<b>Pårørende</b>	100	0	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	95	5	252
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	8
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	100	0	5
	<b>Lunger</b>	100	0	8
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	96	4	74
	<b>Øvrige</b>	95	5	173
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	93	7	45
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	97	3	155
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	93	7	60

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		88	12	258
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	86	14	14
	<b>40-59</b>	80	20	79
	<b>60-79</b>	92	8	151
	<b>80-</b>	100	0	14
Køn	<b>Mand</b>	86	14	88
	<b>Kvinde</b>	89	11	170
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	89	11	242
	<b>Pårørende</b>	78	22	9
Modersmål	<b>Dansk</b>	88	12	249
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	8
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	80	20	5
	<b>Lunger</b>	100	0	8
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	92	8	74
	<b>Øvrige</b>	87	13	171
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	96	4	45
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	86	14	155
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	88	12	58



**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		82	18	131
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	91	9	11
	<b>40-59</b>	71	29	42
	<b>60-79</b>	88	13	72
	<b>80-</b>	83	17	6
Køn	<b>Mand</b>	86	14	49
	<b>Kvinde</b>	80	20	82
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	84	16	123
	<b>Pårørende</b>	60	40	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	82	18	128
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	-	-	1
	<b>Lunger</b>	-	-	2
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	80	20	41
	<b>Øvrige</b>	83	17	87
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	91	9	23
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	80	20	84
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	83	17	24

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?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		%	%	%	%	n	n
Alle		29	45	22	4	51	4
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	3	1
	<b>40-59</b>	27	42	31	0	26	0
	<b>60-79</b>	30	50	10	10	20	3
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	22	56	17	6	18	1
	<b>Kvinde</b>	33	39	24	3	33	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	41	24	4	46	3
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	44	22	4	50	4
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>Lunger</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	33	33	25	8	12	1
	<b>Øvrige</b>	26	50	21	3	38	3
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	20	40	40	0	5	0
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	31	44	22	3	36	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	30	50	10	10	10	2

**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 <b>n</b>	Det kan jeg ikke vurdere <b>n</b>
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		37	38	19	6	255	17
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	29	50	14	7	14	0
	<b>40-59</b>	31	38	23	8	77	8
	<b>60-79</b>	38	39	17	6	151	8
	<b>80-</b>	69	15	15	0	13	1
Køn	<b>Mand</b>	41	39	13	8	93	4
	<b>Kvinde</b>	35	38	22	6	162	13
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	39	18	5	237	17
	<b>Pårørende</b>	40	10	20	30	10	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	38	19	6	246	17
	<b>Ikke dansk</b>	38	38	13	13	8	0
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	20	60	0	20	5	0
	<b>Lunger</b>	14	71	14	0	7	1
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	39	33	20	8	66	4
	<b>Øvrige</b>	37	38	19	6	177	12
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	34	41	17	7	41	3
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	36	38	20	6	158	10
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	41	36	16	7	56	4

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		24	64	10	2	193	51	27
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	0
	<b>20-39</b>	15	69	15	0	13	1	0
	<b>40-59</b>	19	63	15	3	67	9	10
	<b>60-79</b>	28	63	8	1	106	37	15
	<b>80-</b>	14	86	0	0	7	4	2
Køn	<b>Mand</b>	26	65	6	3	72	17	6
	<b>Kvinde</b>	22	64	13	1	121	34	21
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	65	11	2	179	49	26
	<b>Pårørende</b>	57	29	14	0	7	2	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	64	11	2	185	51	26
	<b>Ikke dansk</b>	29	71	0	0	7	0	1
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	0	100	0	0	5	0	0
	<b>Lunger</b>	25	75	0	0	4	4	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	24	64	10	2	42	14	15
	<b>Øvrige</b>	25	63	11	1	142	33	12
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	36	57	7	0	28	10	6
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	18	70	10	2	123	30	14
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	33	52	14	0	42	11	7

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>				
		<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		56	44	279
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	86	14	14
	<b>40-59</b>	74	26	85
	<b>60-79</b>	46	54	166
	<b>80-</b>	29	71	14
Køn	<b>Mand</b>	56	44	99
	<b>Kvinde</b>	56	44	180
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	44	261
	<b>Pårørende</b>	50	50	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	45	269
	<b>Ikke dansk</b>	67	33	9
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	60	40	5
	<b>Lunger</b>	63	38	8
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	60	40	75
	<b>Øvrige</b>	53	47	191
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	61	39	44
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	52	48	171
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	61	39	64

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		24	71	4	0	147	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	9	82	9	0	11	0
	<b>40-59</b>	25	70	5	0	61	0
	<b>60-79</b>	28	69	3	0	71	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	28	68	4	0	50	0
	<b>Kvinde</b>	23	73	4	0	97	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	72	4	0	138	0
	<b>Pårørende</b>	20	60	20	0	5	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	71	4	0	141	0
	<b>Ikke dansk</b>	17	83	0	0	6	0
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>Lunger</b>	40	60	0	0	5	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	27	69	4	0	45	0
	<b>Øvrige</b>	23	73	4	0	95	0
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	17	78	4	0	23	0
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	20	74	6	0	85	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	62	0	0	39	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		32	65	4	0	279
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	21	79	0	0	14
	<b>40-59</b>	31	67	2	0	84
	<b>60-79</b>	35	59	5	0	165
	<b>80-</b>	6	94	0	0	16
Køn	<b>Mand</b>	35	63	2	0	96
	<b>Kvinde</b>	30	66	5	0	183
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	64	4	0	262
	<b>Pårørende</b>	22	67	11	0	9
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	65	4	0	269
	<b>Ikke dansk</b>	44	56	0	0	9
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	40	60	0	0	5
	<b>Lunger</b>	33	67	0	0	9
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	39	56	5	0	79
	<b>Øvrige</b>	28	68	4	0	186
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	39	57	4	0	46
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	26	70	4	0	173
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	42	55	3	0	60

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Meget tryk</b>	<b>Tryk</b>	<b>Utryk</b>	<b>Meget utryk</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		27	68	5	0	283
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	21	64	14	0	14
	<b>40-59</b>	22	74	3	0	86
	<b>60-79</b>	29	65	6	0	167
	<b>80-</b>	38	63	0	0	16
Køn	<b>Mand</b>	34	58	7	0	96
	<b>Kvinde</b>	23	73	4	0	187
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	68	5	0	265
	<b>Pårørende</b>	30	60	10	0	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	67	5	0	273
	<b>Ikke dansk</b>	22	78	0	0	9
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	20	80	0	0	5
	<b>Lunger</b>	22	78	0	0	9
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	29	65	6	0	82
	<b>Øvrige</b>	26	68	5	0	187
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	35	65	0	0	46
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	22	71	7	0	174
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	35	60	5	0	63



**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	<b>Ikke aktuelt for mig</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		24	58	10	7	67	9	211
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	0
	<b>20-39</b>	100	0	0	0	2	0	12
	<b>40-59</b>	15	62	15	8	13	3	71
	<b>60-79</b>	21	63	8	8	48	4	118
	<b>80-</b>	50	25	25	0	4	2	10
Køn	<b>Mand</b>	38	48	10	5	21	4	74
	<b>Kvinde</b>	17	63	11	9	46	5	137
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	22	60	10	8	60	9	199
	<b>Pårørende</b>	33	50	17	0	6	0	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	57	11	8	65	9	203
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	2	0	7
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	-	-	-	-	0	0	4
	<b>Lunger</b>	40	40	0	20	5	0	4
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	21	68	11	0	19	0	62
	<b>Øvrige</b>	23	56	12	9	43	9	141
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	10	80	10	0	10	0	35
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	22	58	11	9	45	8	124
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	42	42	8	8	12	1	52

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		20	66	11	3	131	160	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	33	33	17	17	6	8	
	<b>40-59</b>	20	57	20	3	35	54	
	<b>60-79</b>	19	70	9	2	81	91	
	<b>80-</b>	22	78	0	0	9	7	
Køn	<b>Mand</b>	23	49	21	7	43	56	
	<b>Kvinde</b>	18	74	7	1	88	104	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	20	67	10	2	122	150	
	<b>Pårørende</b>	14	43	29	14	7	4	
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	66	11	3	129	152	
	<b>Ikke dansk</b>	0	50	50	0	2	7	
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	100	0	0	0	1	4	
	<b>Lunger</b>	0	86	14	0	7	2	
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	23	74	3	0	39	44	
	<b>Øvrige</b>	19	61	15	5	84	110	
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	18	76	0	6	17	29	
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	18	66	14	3	79	101	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	26	60	11	3	35	30	

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		52	25	14	10	238	50
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	60	40	0	0	10	4
	<b>40-59</b>	58	25	10	6	79	10
	<b>60-79</b>	49	24	15	11	140	30
	<b>80-</b>	22	11	44	22	9	6
Køn	<b>Mand</b>	55	24	9	12	78	19
	<b>Kvinde</b>	50	25	16	9	160	31
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	51	26	14	10	225	44
	<b>Pårørende</b>	71	14	14	0	7	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	51	25	14	10	228	50
	<b>Ikke dansk</b>	67	11	22	0	9	0
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	-	-	-	-	2	2
	<b>Lunger</b>	33	44	22	0	9	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	46	32	13	10	72	11
	<b>Øvrige</b>	55	20	14	10	155	37
Afsnit	<b>Behandlingsforløb i Stråleterapien</b>	68	17	7	7	41	4
	<b>Kontrolambulatoriet</b>	48	27	17	9	141	37
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	25	11	14	56	9

## **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.

## Behandlingsforløb i Stråleterapien

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	Efter at have besøgt stråleafdelingen mange gange har jeg kun ros til personalet, de har hver dag modtaget mig med et smil, venlige ord og et knus. Og det er lige det man har brug for, når man er blevet ramt af sygdom.	Virkelig godt
2	Det er fint, som det fungerer nu!	Virkelig godt
3	Ved min første behandling i Viborg, var det en virkelig fantastisk behandling, jeg fik af personalet. Behandlingen i Århus var udmærket, men jeg følte mig som "et nummer" i systemet.	Virkelig godt
4	Super behandling af personalet i AC 5.	Virkelig godt
5	Jeg takker for god behandling.	Virkelig godt
6	Jeg er meget taknemlig over den korte ventetid fra operation til strålebehandlingen, og meget glad og taknemlig over, at jeg blev indkaldt til Århus Sygehus pga. beliggenheden. Jeg vil gerne give de største roser til personalet i stråleterapien.	Virkelig godt
8	Efter sidste strålebehandling ventede jeg i et ISKOLDT venteværelse på at komme til en samtale med en læge. Jeg fik lungebetændelse i begge lunger. Venteværelset er receptionen.	Dårligt
10	Jeg synes, det er rigtig godt med en kontaktperson. Men under min sidste behandling fungerede ordningen kun af navn og ikke af gavn, og det er ærgerligt. Jeg har mødt et hav af læger. Det har været frustrerende.	Godt
11	Alt godt - TAK!	Virkelig godt
12	Formindske ventetiden, som ofte var urimelig. Jeg ventede flere gange i 1½ time. Selvom jeg blev informeret om ventetid efter ca. 30 minutters venten, var det meget generende. Jeg havde indtryk af, at personalet var presset, og at der ikke var indlagt "buffertid". Af og til var der problemer med acceleratoren og det gjorde det ikke bedre.	Godt
13	Jeg synes man skal være bedre til at informere om ventetid. Jeg har ventet op til 1½ time uden information. Personalet har været gode til at tage hånd om mig i behandlingsforløbet - smilende og venlige. God atmosfære. Gode til at finde tider, hvis jeg skulle til møde eller lignende.	Godt
14	Stråleterapiens sygeplejersker var rigtig godt uddannet og også personligt kompetente. De knokler virkelig meget for at få en vanskelig hverdag med mange "upser" til at gå op. Ros dem.	Godt
15	Personalet er venlige og imødekommende.	Godt
16	Fint, fint.	Virkelig godt

## Bilag 5

- |   |    |  |      |
|---|----|--|------|
|  | 17 | Kun én LILLE ting. Forskellige meninger om påførelse af Locoid-salven.   | Godt |
|  | 18 | Har talt med fire forskellige læger ved endnu flere besøg. Det, synes jeg, er for dårligt.   | Godt |
|  | 19 | For mig var det vigtigt at få mødetider om eftermiddagen (arbejde) og mine ønsker blev tilgodeset hele forløbet igennem - utrolig flot - det var med til at give en nogenlunde normal hverdag. | Godt |




## Behandlingsforløb i Stråleterapien

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	En meget rolig og afslappet atmosfære. Måske lidt for stille...	Virkelig godt
8	Ventetiden flere gange over to timer.	Dårligt
11	Alt godt. Jeg siger TAK for alt.	Virkelig godt
12	Sygeplejersken som ikke var helt færdig med sin uddannelse virkede en smule usikker og uerfaren.	Godt
14	Gode lydhøre, velinformerede sygeplejersker.	Godt
19	Lidt lang ventetid på strålerne, men fik et andet tilbud i Odense, som jeg takkede nej til. Det har været okay for mig.	Godt
20	Ingen ventetid sidste gang, men har ventet op til en time.	Godt

## Behandlingsforløb i Stråleterapien

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	9	Computernedbrud/manglende netværk flere gange. Kunne ikke blive registreret som mødt.	Godt
	12	Manglende forudgående information om bivirkninger ved strålebehandling.	Godt
	13	Slettet af mødelisten til samtale.	Godt







## Behandlingsforløb i Stråleterapien

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Personalet ved selve behandlingen var særdeles venlige og meget orienterende.	Virkelig godt
8	To gang aflysning et kvarter før min mødetid. Jeg bor 60 kilometer fra Århus - cirka 1½ times køretid med bus. Den ene gang sad jeg og ventede i cirka to timer. Jeg måtte selv finde ud af, at min behandling var aflyst.	Dårligt
9	Jeg kom til ambulatoriet med en, efter sigende, rimelig uskadelig cancerlidelse. Venteværelset er ikke opdelt på nogen måde, så jeg så mange af de virkelig syge, som nok kom til palliativ behandling. Det var svært, da jeg, ligesom mange andre, nok ser en diagnose med ordet cancer som noget meget alvorligt. Det har været meget svært at abstrahere fra at fejle noget mindre alvorligt. Den psykiske belastning har været det værste, og det har været svært at "stole på", at personalet taler sandt.	Godt
10	Jeg har været igennem to stråleforløb. Et i foråret og andet forløb i vinteren året efter. I 1. forløb havde jeg en kontaktperson, der fulgte mig og som jeg mødte flere gange. I andet forløb blev jeg ikke præsenteret for en kontaktperson og det var først efter 23. stråling, at en person præsenterede sig som min kontaktperson. Det var første gang, jeg så hende, men da hun gik på ferie dagen efter, ville jeg ikke se hende igen. Jeg følte mig dog tryk, fordi jeg jo kendte forløbet fra første gang, og hele personalet jeg stødte ind i, alle var søde og omsorgsfulde. Men jeg ville have følt mig noget utryk, hvis mit andet forløb havde været det første.	Godt
11	Kun godt! TAK!	Virkelig godt
12	Min kontaktsygeplejerske for ofte fraværende. Hun var under uddannelse og var ofte usikker, når jeg stillede spørgsmål. Lægen informerede ikke om bivirkninger i forbindelse med ordineret prednisolon. Jeg var søvnløs i to natter, før jeg fik at vide, at prednisolon var grunden. Jeg følte, at den læge jeg havde ved to samtaler, havde en kølig distance og virkede meget lidt overbevisende i nogle vurderinger.	Godt
14	Gode sygeplejersker, som tidsmæssigt presses unødigt med hensyn til ekstra patienter og patienter med forkerte tider, som de også skal nå.	Godt
16	Meget professionelt.	Virkelig godt
19	Har mødt et utroligt venligt personale med mange års erfaring. Det har gjort, at "den trølse omgang" var til at "holde ud".	Godt

## Behandlingsforløb i Stråleterapien

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















	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	7	Det er imponerende, at de aftalte tidspunkter ALTID blev overholdt, meget flot!	Virkelig godt
	11	Kun godt, TAK for det!	Virkelig godt
	14	Kommunikationen mellem læger, sygeplejersker og administration kunne være meget bedre og mindske stress.	Godt
	17	Synes, det skriftlige materiale er for omfattende - man orker ikke læse det hele.	Godt
















## Kontrolambulatoriet

**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
2	Vi er meget glade for den meget positive og kompetente indstilling fra personalet, vi altid bliver mødt med.	Virkelig godt
3	Det ville være godt, hvis der kun var en eller to læger, der foretog undersøgelserne.	Intet svar
4	Personalet på ambulatoriet er meget venlige og søde. Dog betyder det så meget at have sin egen kontaktperson.	Godt
6	Utroligt søde og rare mennesker, alle. Følte mig tryk og godt behandlet under hele forløbet. Stor tak til hele personalet på onkologisk ambulatorium.	Godt
9	Jeg er blevet behandlet rigtig godt. Det eneste, jeg kunne ønske, var, at det var den samme læge hver gang i stedet for altid forskellige.	Godt
10	Dårligt indtryk på grund af skiftende læger til samtaler.	Dårligt
11	Både ansatte i receptionen, sygeplejerskerne og læger (på nær en, som nok har haft en dårlig dag) er meget venlige og hjælpsomme og orienterer mig godt om mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
13	Det ville være en fordel, at det er den samme læge, man bliver undersøgt af. Jeg har endnu ikke mødt den samme læge to gange.	Godt
14	Informere om ventetider, hvis der er forsinkelser. Følge op på de informationer de giver. Man får det af vide én gang, og så er det det.	Godt
15	Kender man ventetiden, er det godt at informere om den hurtigt.	Godt
17	Århus Sygehus var et meget trygt sted. Læger og personale var omsorgsfulde.	Godt
18	Særlig godt at få information om, at ventetiden er forlænget.	Godt
19	Hurtighed og velplanlagt forløb.	Virkelig godt
20	Det betyder meget, at personalet altid tager godt imod en. De smiler, og det får da en til at slappe lidt af.	Godt
21	Møder forskellige læger ved de planlagte undersøgelser under behandlingen. Har kun mødt to læger mere end en gang. Lang ventetid på telefonlinjen til ambulatoriet, når jeg f.eks. har ringet vedrørende bivirkninger eller mødetider.	Godt
22	Personalet ualmindelig venlige og smilende, beroligede flere patienter, der var bange.	Virkelig godt

## Bilag 5

-  23 Jeg sætter pris på og føler mig tryk ved, at ambulatoriet regelmæssigt undersøger min sundhedstilstand efter operationen. Jeg håber, det indgår i forskning af en art. Godt
-  25 Lægen skal lytte til min bekymring. Bør spørge, hvor længe jeg har oplevet en forandring. Svarede bare, at sådan er der mange, der har det vedvarende. For mig var den ændring jeg i kort tid havde oplevet det vigtigste for mit besøg. Godt
-  26 Det kan være svært at komme igennem telefonisk med forespørgsler, selvom jeg på mit kort, har angivet en sygeplejerskes telefonnummer og træffetid. Kan der gøres noget ved det? Jeg har været specielt glad, fordi jeg har været behandlet mestendels af kvinder (brystkræft), og fordi disse plus sygeplejerskerne, som omtalt, har været dejligt lydhøre og informative. TAK ! Virkelig godt
-  27 Da jeg kom første gang, blev jeg glad, fordi jeg fik at vide, at sygeplejersken var min kontaktperson. Jeg har nu været i ambulatoriet tre gange, men har ikke set noget til kontaktpersonen siden første gang. Lægen virkede meget uerfaren, og der var ingen sygeplejerske med. En anden gang virkede lægen meget erfaren og det var ok, at der ingen sygeplejerske var med. MEN det er en ny læge hver gang, og det føles utrygt. Ambulatoriet kunne gøre det meget bedre, hvis det var den samme læge hver gang. Alternativt hvis man havde en kontaktsygeplejerske, som man kendte, og som kendte én, og som var med hver gang, hvis man ikke kan undgå de skiftende læger. Jeg tror ikke på forbedringer. Jeg kender mange, som har de samme ønsker om mere sammenhæng i behandlingen, og som ligesom jeg, har skrevet det i mange spørgeskemaundersøgelser, uden at have oplevet forbedringer. Ambulatoriet skal have ros for den ordening, de har med, at man kan ringe og stille spørgsmål om sin sygdom. Dårligt
-  31 De gjorde det til UG. Var særdeles opmærksomme på det mindste. Virkelig godt
-  33 Godt
-  36 God lægeadfærd og kontakt. Øvrige kontaktpersoner i forløbet: Alt for mange og forskellige og overflødige. Godt
-  37 Parkeringsforholdene og den nedslidte bygning er kritisable - Flyt ud til Skejby! Virkelig godt
-  39 Jeg var MEGET godt tilfreds med, at når der opstod ventetid, blev vi informeret. Det gør ventetiden en del nemmere. Godt
-  40 ROS: Sekretærerne er gode til at give tider, som efterkommer mine ønsker. Godt
-  41 Være klar på hvordan efterløb er uden samtale. Have kigget i papirerne inden dagen, så jeg kunne have undgået at have fået lavet ultralyd. Flink personale. God behandling til stråleterapi. Gode til at fortælle om ventetiden. Godt
-  42 Ville være super, hvis man tilstræbte, at det var den samme læge, man blev tilset af. Har vist ikke set nogen mere end én gang (måske to). Sparer også tid til journallæsning! Godt
-  43 Jeg kunne ønske at møde den samme læge og sygeplejerske ved samtale for kemo, så vidt det er praktisk muligt. Det ville mindske oplevelsen af "at starte forfra" hver gang. Dårligt
-  47 Venteværelset er ganske lille og det er vanskeligt at få ro, når andre ønsker, at tv er tændt. Medarbejderne gør, hvad der er muligt, for at der er ryddeligt og rent i det trange rum. Virkelig godt

-  48 Det er højst utilfredsstillende at tale med læger, der ikke har sat sig ind i ens journal, samt at det til tider kan være svært at forstå, hvad de siger. Ofte for unge og uerfarne læger til så alvorlig en sygdom som kræft. POSITIV OPLEVELSE, INGEN højrisiko. Dårligt
-  49 Jeg har til ros tilovers for hele mit forløb. Har kun mødt MEGET venlige mennesker. Virkelig godt
-  50 Man kunne informere patienten meget bedre. Som patient i kørestol måtte min mand efter en halv times ventetid - det er vores kriterium for selv at opsøge personalet og søge information - selv opsøge personalet for yderligere information. Ofte kan vi sidde en halv time og vente for blot at få at vide, at blodprøverne er forsinkede. En god ting er, at vi kan få personalet til at ringe på mobiltelefonen, når medicin etc. er færdigt. Det letter både personale, patienter og venteværelser. Psykisk er det negativt at komme til et venteværelse, hvor der end ikke er stole til alle. Jeg er ikke i tvivl om, at personalemangel er et stort problem. Dårligt
-  51 Bevar drikkevarer. Gerne friske dagsaviser. Godt
-  54 Jeg synes, kvaliteten af mine ambulatoriebesøg har været meget svingende. Personalet har altid været meget imødekommende. Det er meget forvirrende at komme i døgnafsnittet i forbindelse med en ambulans behandling. Alle de tider jeg har fået annulleres åbenbart. Det er ikke altid at nye tider eftersendes. Skal rykke for dem. Der er meget lang ventetid på telefonerne (bruger tit 20-30 min. i kø). Intet svar
-  58 Nedsat ventetid kunne ønskes. Godt
-  59 Jeg er kommet i det ambulatorium i mange år med pauser indimellem og altid været godt tilfreds. Dog kunne jeg godt ønske mig at se min kontaktlæge og kontaktsygeplejerske noget oftere. Virkelig godt
-  63 Jeg savner stadig en fast kontaktperson. Godt
-  64 Så vidt muligt undgå lange ventetider i overfyldte venteværelser. Godt
-  68 Har følt, at der har været mange forgæves lange køreture (60 km. hver vej). Godt
-  70 Sygeplejerskerne gør et super stykke arbejde. De prøver at tage hensyn og vise omsorg for den enkelte, desværre har de rammerne mod sig. Virkelig dårligt
-  71 På "D" føler jeg mig i gode hænder - hvilket er/kan være bittert nødvendigt for en cancerpatient. Tak for det hos jer! Virkelig godt
-  74 Godt at det ikke længere er svært at komme igennem til visitationssygeplejerske. Godt at visitationssygeplejersken er lydhør med henblik på at få en akut tid i ambulatoriet. Godt at der er mulighed for at blive ringet op af en læge. For lidt hjælp til at takle senfølger. For dårlig information om senfølger af kemo. Giver utryghed i forhold til om sygdommen nu er vendt tilbage eller det "bare" er senfølger. Intet svar
-  75 I forbindelse med min sygdom er det første gang, jeg har haft kontakt med hospitalsvæsenet. Jeg har været utrolig glad for al den venlighed og opmærksomhed, jeg har mødt, og det til trods for den travlhed man hører via medierne. Så ros herfra. Virkelig godt
-  76 Super godt med den samme kontaktlæge gennem hele forløbet. Godt

## Bilag 5

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 77 | Selvom jeg tydeligt har fornemmet travlhed, og mødt overraskende mange patienter, har jeg kun mødt venlighed, godt humør og stor professionalisme hos personalet.      | Virkelig godt |
|  | 78 | Personalet er rigtig sødt, også når de har elever med, men de må løbe alt for hurtigt.   | Godt          |
|  | 80 | Dejligt at der altid er kaffe, saft m.m.   | Virkelig godt |
|  | 82 | Sygeplejerskerne har været helt fantastiske.   | Godt          |
|  | 87 | Få nogle ugeblade og tidsskrifter, der ikke er flere år gamle. Prøv at informere om ventetid, man er jo bange for, de har glemt en.                                    | Godt          |
|  | 88 | Jeg ville sætte pris på at få den samme læge, som man har så stor tillid til, og ikke en nyuddannet læge, det er trods alt et alvorligt forløb, man har været igennem. | Godt          |










## Kontrolambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
10	Lang ventetid, var kasterbold mellem Viborg og Århus sygehus, inden der blev sat noget i gang.	Dårligt
14	De gange, hvor jeg ikke kom til tiden, har jeg selv skulle spørge personalet, om der var ventetid.	Godt
15	Det var kun to gange jeg ventede længe - især første gang. De andre gange har der været kort ventetid.	Godt
16	Ja, i høj grad. Jeg modtog indkaldelse med tre dages varsel i skolernes vinterferie. Var derfor ikke hjemme.	Godt
17	Jeg er tilfreds med den måde og handling alt foregik.	Godt
21	For lidt plads i venteværelset - overfyldt af ventende patienter og ikke siddeplads til alle.	Godt
24	Jeg blev opereret for brystkræft, så jeg erindrer ikke meget om forløbet igennem så mange år. Det der optog mig mest efter operationen var, at jeg kom så godt i gang med strålebehandlingen!!!	Godt
26	Jeg har intet at klage over. Ventetiden var helt ok (10 min. højst).	Virkelig godt
28	Besøget i vinteren 09 var et kort aftalt kontrolbesøg af meget kort varighed.	Godt
29	Første gang jeg mødte op på ambulatoriet, efter jeg havde fået at vide, at mit ene bryst skulle bortopereres, blev jeg spurgt: "Er du klar over at du kan dø af denne sygdom". Jeg blev så chokeret, at jeg ikke vidste, hvad jeg skulle sige. Min mand er død af kræft, så jeg var udmærket klar over, hvad kræft var. Jeg blev opereret på Rigshospitalet i København [?], to læger og tre sygeplejersker - det gjorde, at "bagland" var i orden. Men det var en meget dårlig modtagelse.	Godt
38	Kedeligt og koldt.	Godt
40	Venteværelset er lille, overfyldt og med få forskellige sidde og liggemuligheder. Dårlig P-forhold. Irriterende, at CT-scanninger foregår på andet sygehus.	Godt
50	Stolene i venteværelset er dårlige at sidde i.	Dårligt
54	Der er lang ventetid, når man henvises fra et andet hospital. Det er ikke til at forstå, at der skal være ét team på kryds af hospitaler. Der skulle sendes en henvisning til afdeling NN, før jeg blev indkaldt, selvom det var et andet team, der havde planlagt forløbet. Henvisningen blev først sendt, da der blev rykket for den af mig selv personligt!	Intet svar
56	Det har været rart, at vi/jeg kom til samme personale næsten hver gang. Speciallægen [NN].	Virkelig godt
57	Som et venteværelse. Det kunne måske være mere hyggeligt og måske dæmpet afslapningsmusik	Godt

## Bilag 5

og så få fjernsynet væk. Man får jo ikke talt sammen.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|    | 62 | Venteværelset til stråleterapi var under ombygning i efteråret - derfor var der koldt, og der var ikke meget plads. Der blev serveret frugt osv., så der blev gjort, hvad man kunne.  | Godt          |
|    | 65 | Minder om en banegård, og man står ved skranken og melder sin ankomst og hele salen kan lytte med!  | Godt          |
|    | 67 | Hvis ventetid - er den meget kort.  | Godt          |
|    | 73 | Venteværelset er for lille. For det meste blev jeg informeret vedrørende ventetid, men ikke altid.  | Dårligt       |
|    | 77 | Jeg blev mødt med stor venlighed og imødekommenhed.   | Virkelig godt |
|    | 78 | Ventetiden på PET-scanning var otte uger (for lang tid). Venteværelset var godt, men for småt til antallet af patienter og pårørende.   | Godt          |
|    | 82 | Jeg måtte selv henvende mig igen for at høre, om jeg sad det rigtige sted og ventede. Personalet var utroligt søde, men havde alt for travlt.   | Godt          |
|    | 89 | Overlevering af mine papirer fra Aalborg Sygehus til Århus Sygehus var utryk. Aalborg Sygehus meddelte, at papirerne var afsendt, Århus Sygehus meddelte: ikke modtaget. Det varede en uge før vi kunne blive oplyst om, hvor papirerne var og hvad, der videre skulle ske. Men udover denne hændelse, har jeg været meget tilfreds med min behandling på Aalborg Nord. | Virkelig godt |
|  | 90 | Svært at vide om personalet i ambulatoriet har set, at jeg er kommet. Kun en sekretær har krydset mig af ved skranken.  | Godt          |



## Kontrolambulatoriet















### 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
12	Bortkommen prøve.	Virkelig godt
20	Mén efter operation.	Godt
21	Forkert mærkat på medicin i forbindelse med kemobehandling.	Godt
22	Forkert indsprøjtning.	Virkelig godt
25	Glemte at undersøge mig.	Godt
40	Glemmer at sende svar på tests.	Godt
43	Glemt at scanne mig inden kemo-start.	Dårligt
47	Tvivl, der blev afklaret samme dag.	Virkelig godt
50	Jeg skulle selv have mit medicinforbrug med. Bliver spurgt HVER GANG om, hvilken medicin jeg tager. Kan det ikke registreres én gang for alle?	Dårligt
54	Har ikke fået tilsendt tiden.	Intet svar
60	Så på det forkerte bryst.	Intet svar
61	Røntgenbilleder.	Godt
66	Var blevet kaldt til samtale. Journalen var ikke kommet, fik tid ugen efter.	Virkelig godt
72	Manglende tidsbestilling til røntgen.	Intet svar
73	Leje ved scanning.	Dårligt
83	Vaccinen, som jeg skulle sprøjtes med, var der tre gange fra tre kvarter til fem kvarters ventetid på - på trods af, at ambulatoriet vidste tre måneder i forvejen, at jeg ville komme i ambulatoriet den og den dato på det og det tidspunkt!	Dårligt
85	Glemt at bestille min kemo.	Godt
86	Kemo løb ved siden af!	Virkelig godt

## Kontrolambulatoriet











### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Ikke alle lægerne var lige omhyggelige under undersøgelserne.	Intet svar
4	Jeg ville ønske, at det var muligt at se den samme person til kontrollen. Jeg har i 1½ år ikke set den samme person til kontrol. Det kan virke lidt anstrengende at skulle ligesom starte forfra hver gang.	Godt
7	Godt, forstående og hjælpsomt personale, der tager sig tid til patienten og dennes familie i en til tider svært periode.	Godt
8	Det kunne være rart at en læge fulgte hele forløbet i stedet for tre forskellige.	Godt
10	Samarbejdet med anden afdeling virkede dårligt.	Dårligt
14	Læge og sygeplejerske viste ikke altid forståelse for de spørgsmål jeg havde, og de bekymringer jeg havde. Ubehageligt at føle sig dum over de ting, jeg spurgte om, og de bekymringer jeg havde.	Godt
15	Jeg ville ønske, at man automatisk fik samme læge eller max. blev "spredt" på to læger. Det er psykisk hårdt at fortælle "sin historie" til en ny hver gang.	Godt
18	Der har været modstridende oplysninger fra person til person, både læger og sygeplejersker angående kost.	Godt
21	Opdagede, at medicin var mærket forkert, da jeg hjemme skulle tage den. Ringede til sygehusafdelingen, hvor det blev aftalt, at jeg skulle komme for at få den korrekte medicin udleveret.	Godt
25	Lægen lyttede ikke. Glemte at undersøge med stetoskop på lungerne. Det vigtigste for mig. Det er første gang i 19 år, jeg havde en dårlig/utryk oplevelse.	Godt
26	Har været fuldt ud tilfredsstillende fra mit synspunkt. Personalet har været venlige, imødekomende, lydhøre og professionelle.	Virkelig godt
27	Da jeg kom første gang, blev jeg glad, fordi jeg fik at vide, at den sygeplejerske, jeg mødte her, var min kontaktperson. Jeg har nu været i ambulatoriet tre gange, men har ikke set noget til kontaktpersonen siden første gang. Lægen virkede meget uerfaren, og der var ingen sygeplejerske med. En anden gang virkede lægen meget erfaren, og det var ok, at der ingen sygeplejerske var med. MEN DET ER EN NY LÆGE HVER GANG, OG DET FØLES UTRYGT! Ambulatoriet kunne gøre det meget bedre, hvis det var den samme læge hver gang. Alternativt hvis man havde en kontaktsygeplejerske, som man kendte, og som kendte én, og som var med hver gang, hvis man ikke kan undgå de skiftende læger. Jeg tror ikke på forbedringer. Jeg kender mange, som har de samme ønsker om mere kontinuitet i behandlingen, og som ligesom jeg, har skrevet det i mange spørgeskemaundersøgelser, uden at have oplevet forbedringer på det punkt.	Dårligt
30	For mange forskellige læger.	Virkelig godt

-  31 Jeg fik en udsøgt behandling, havde nogle problemer, men personalet løste det med bravour. Virkelig godt
-  32 Det er utilfredsstillende, at man altid møder en ny læge, når man er til kontrol i ambulatoriet. Ofte har lægen knap nok læst ens journal. Jeg savner også ofte at få svar på diverse spørgsmål til kontrollerne. Lægen lover at komme med svar næste gang, men når det så er en ny læge næste gang, er man lige vidt. Godt
-  34 Jeg ville gerne, det var den samme læge ved besøgene. Godt
-  35 Grundet lang ventetid på strålebehandling på Århus Sygehus fik jeg det på Vejle Sygehus og indenfor garantiperioden. Det var jeg meget tilfreds med. Virkelig godt
-  39 Det eneste jeg har haft noget imod er, at egen læge ikke var informeret efter samtale på onkologisk afdeling. Det er ikke godt nok, når man senere skal kontakte egen læge f.eks. for at få fornyet recept til morfinpræparater og lignende. Godt
-  40 Jeg er kommet til kontrol i mere end 10 år. Selvom jeg har mødt mange forskellige læger, har jeg altid følt mig i trygge og kompetente hænder. Jeg har over tid talrige gange oplevet, at I glemmer at give svar på test. Det er sjusk, at det administrative niveau ikke modsvarer det lægefaglige. Når svar er længe undervejs, skaber det utryghed og nervøsitet i den nærmeste familie. Godt
-  41 Ved kontrol fik jeg at vide, at jeg ville blive indkaldt til ultralyd, hvis der var noget på mammografi. Kom i ambulatoriet, fik så først her at vide, at jeg skulle have lavet yderligere undersøgelse, nemlig ultralyd. Fik i ambulatoriet at vide, at jeg efterfølgende ville få besked på ultralyd hos dem en uge efter undersøgelsen. Fik heldigvis besked ved ultralyd. Personalet her sagde, at det var normal kutyme. Godt
-  43 Jeg har oplevet flere lægesamtaler som [var] spild af tid, da de ikke var ordentlig informerede om min situation, og det derfor blev mig, der sad og informerede, og vi derfor ikke kom videre. Det er frustrerede at skulle sidde og informerer om den sygdom så ofte. Dårligt
-  44 Det ville have været godt med en gennemgående sygeplejerske, henholdsvis læge, som har specielt ansvar for mig som patient. Godt
-  46 "Personale": Der var ikke planlagt nogen samtale. Godt
-  47 Jeg har oplevet at blive "set, hørt og forstået", og at alle medarbejdere gør sig umage for at vise interesse og give støtte til mig som menneske - og ikke kun til den side af mig som er sygdomsramt. Virkelig godt
-  48 Personalet i strålebehandlingen var SIMPELTHEN FANTASTISKE. Det kunne personalet i afdeling D onkologisk ambulatorium lære MEGET AF. Dårligt
-  50 Jeg tror, personalet gør, hvad de kan, men oplever et meget dårligt samarbejde/klima/organisation. Skal du tale med tre forskellige personer, spørger alle tre om de samme ting. Jeg føler, det er mig selv og min mand, der er nødt til at holde sammen på forløbet som helhed. Dårligt
-  54 Jeg synes ikke, at samarbejdet mellem ambulatoriet og sengeafdelingen er det bedste. Der er forskellige procedurer bl.a. for anlæggelse af nål i en port. Det kan godt være noget forvirrende og især hvis det er "novicer" der skal lægge den. Jeg synes, at de ældre sygeplejersker er meget kompetente, og det er næsten altid dem jeg har kontakt til. Jeg har ikke en fast sygeplejer- Intet svar

## Bilag 5

ske/kontaktperson.

-  55 Injektionen blev givet på en forkert måde. Jeg havde ondt to dage efter. Kommunikationen mellem sygeplejersken på ambulatoriet og den afdeling, hvor jeg skulle have taget blodprøve var virkelig dårlig og gjorde ventetiden unødigt lang (mindst en time). Noget skyldtes måske besvær med computere.
-  60 Lidt overfladisk undersøgelse.
-  68 Tog mig ikke alvorlig, var kommanderende. Havde ikke tid/lyst til at lytte. Efter der blev taget aftryk til stråleskal, blev "blodansamling" efter operation ved med at okse. Blev ikke taget alvorligt i denne bekymring. Først da strålebehandling skulle opstarte viste det sig, at "blodansamlingen" var anden lidelse.
-  70 Rammerne på onkologisk ambulatorium er meget ringe. Alt for lille venteværelse, lang ventetid og ventetiden på lægegangen er yderst kritisabel. Man kan sidde der og trække et nummer for så at vente. Det understreger, at man "bare" føler sig som et nummer i rækken. Man bør kunne møde samme læge hver gang, man kommer til samtale. Vi har oplevet at møde mange. Der er for mange patienter på for få m2, og de meget syge og mindre syge er blandet sammen. Det virker meget/urimeligt hårdt at møde mennesker, der virkelig ser dødsyge ud, når man er i starten af en behandling. Man bliver virkelig konfronteret med alt det, man er bange for. Sygeplejerskerne og også enkelte læger har været gode til at lægge øre til, og de har givet sig god tid til samtalen/behandlingerne. Ventetiden er meget lang fra man kommer, evt., snakker med læge, venter på medicin, skal have lagt drop og endelig får behandling. Det må kunne gøres smartere. Lige nu er vi i behandling på Vejle Sygehus. De har nogle hurtigere arbejdsmetoder eller i al fald, er der ikke nær så lang ventetid der. Vi har mange konkrete idéer til, hvordan det kunne virke bedre at være patient, og uddyber gerne, hvis det ønskes.
-  71 I de år hvor jeg har været indkaldt til kontrol - fint nok. Men jeg har måske mødt den samme læge 2 gange. Det er ligesom at begynde forfra, både for læge og mig ("hvem er han/hun"), når man først skal kode sig ind på holdninger mm.
-  74 For lang tid fra undersøgelse til svar.
-  75 Jeg har været meget godt tilfreds. Uanset hvem jeg har mødt af hospitalspersonalet, føler jeg opmærksomhed og omsorg.
-  77 Jeg har i 1½ år været under tæt overvågning efter en kræftoperation, og har således besøgt ambulatoriet jævnligt. Der har været forskellige læger ved hvert besøg. Det har jeg personlig oplevet som en værdifuld oplevelse, da det for mig har betydet en mere nuanceret beskrivelse af sygdommen og dens forløb. Forskellige mennesker udtrykker sig naturligvis forskelligt, hvilket jeg har oplevet som en styrke i retning af, at jeg får en god forståelse af sygdommens karakter og mulighederne for behandling. Jeg har været særdeles taknemmelig for den behandling, jeg har modtaget fra først til sidst.
-  78 Efter beslutning om yderligere undersøgelser og eventuel operation, er jeg skuffet over ventetiden på dem. otte uger. Er nu opereret igen og venter på svar og eventuel efterbehandling. Kan ventetiden have forværret sygdommen!?
-  79 Jeg undrer mig over, at der ikke er sammenhæng mellem tidsreservation til MR og til ambulatorium. Det er spild af ressourcer at bede mig om at få taget en blodprøve til brug ved MT, da der ikke









er brug for den - den må da koste et beløb.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 80 | Har oplevet, at min tid til tjeke i ambulatoriet blev flyttet pr. brev således, at det kolliderede med aftalt mammografi i Randers. Jeg skulle efter tilsendt ny tid være i Århus og have svar på den mammografi, som jeg skulle have foretaget samme dag i Randers. Oprindeligt skulle jeg være i Århus ugen efter, og da de flyttede min tid i Århus, havde de ikke tjekket min tid i Randers. | Virkelig godt |
| ✎ | 81 | Jeg har påpeget, at et halvt år mellem hvert besøg er for lang tid. Man når hver gang at blive utryk og bange.   | Godt          |
| ✎ | 82 | Man glemte at oplyse mig om en lægesamtale som jeg dermed gik glip af. Ved afhjælpning af bivirkninger fik jeg forskellige løsninger, hver gang jeg spurgte en læge. Det giver utryk.  | Godt          |
| ✎ | 87 | Det er så skønt, når en af sygeplejerskerne kan kende en og spørger, hvordan man har det. Men ventetid for kræftpatienter er det næstværste efter kræftdiagnosen.  | Godt          |
| ✎ | 89 | Det er en god og positiv oplevelse, at man er kendt, når man møder personalet - jeg oplever ingen febrilsk roden rundt i journaler - personalet er venligt og imødekommende og jeg føler, at de er der for min skyld - og vil mig det bedste. Ligeledes er forplejningen helt i top.   | Virkelig godt |

## Kontrolambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Vi har kun én gang oplevet, at vi var utrygge, da vi kørte hjem. Vi var inde hos en kvindelig læge, som åbenbart ikke vidste, at vi var orienterede om min mands sygdom og hans udsigter. Hun forvirrede os ved at "snakke udenom", hvorved vi følte os behandlet som "ikke helt almindeligt begavede". Altså et godt råd: Orientér hinanden om, hvad patienten ved, og vær ikke bange for at tale klar tekst. Det er nemmere at se ubehageligheder i øjnene end at klare usikkerheden ved, at man ikke ved, om man nu får sandheden eller en modifikation at vide.	Virkelig godt
5	Jeg har fået en god behandling i onkologisk afdeling i Århus. Jeg havde en god læge.	Godt
14	Kunne godt tænke mig, at jeg havde haft den samme læge/sygeplejerske (i det omfang, det kunne lade sig gøre). Man får jo en "lang" journal, og lægen havde ikke altid sat sig ind i mit forløb.	Godt
21	Personalet er generelt meget kompetente og gode til at spørge, hvordan jeg havde haft det siden sidste behandling. Men enkelte har ikke den fornemmelse for patienten eller tænker måske ikke over, at det betyder noget for patienten, at der bliver spurgt om eventuelle bivirkninger. Dette gælder især for Herceptin behandlinger, da der var mere opmærksomhed under kemoterapibehandlingerne.	Godt
22	Blev godt behandlet og har følt mig tryk.	Virkelig godt
26	Det eneste jeg blev lidt i tvivl om, var oplysningerne om et medicinpræparat, som blev givet mig ved et besøg, fordi man havde erfaring med, at dette var bedre at bruge fremover end det jeg havde fået hidtil. Det har efterladt en lille angst, som jeg burde få aflivet: Jeg ved jo, at den medicin, jeg havde fået først, kan udvikle kræft i livmoderen. Har man nu opdaget, at det er værre, end man troede, og hvor står så jeg (har haft en godartet polyp, som blev fjernet). Men det er noget jeg selv kan ringe og spørge om. Og det gør jeg så.	Virkelig godt
35	Et kontrolbesøg er meget afhængigt af den læge, man kommer til, derfor kan planlagte samtaler falde meget forskelligt ud.	Virkelig godt
41	Da jeg (efter at have fået svar ved ultralyd) beklageligvis ikke (pga. travlhed på arbejde) fik meldt afbud til kontroltid - fik jeg brev om, at jeg først ville få en kontroltid senere, end det vi havde aftalt. Pudsigt.	Godt
45	For mig ville det være en stor forbedring, hvis jeg kunne konsultere den SAMME læge ved mine besøg i ambulatoriet - så vidt det er muligt!	Godt
46	Det er mit indtryk, at det fungerede bedre dengang, da jeg begyndte at besøge onkologisk ambulatorium. Jeg mener ikke, at amts- og kommunalreformen har været til gavn for vort i øvrigt gode hospitaler og i almindelighed meget venlige og rare personaler - på alle jobs.	Godt
47	Aftaler om undersøgelser, information om mødetider osv. bliver ALTID opfyldt.	Virkelig godt

-  50 Jeg synes, at jeg skal bruge rigtig mange kræfter på at få de informationer, jeg har behov for. Personalet er ikke gode til at kommunikere til patienter, hvorimod min opfattelse er, at jeg selv skal spørge efter information. Er meget tilfreds med den hjemmehjælp/hjemmesygeplejerske, jeg har fået tildelt, det fungerer optimalt. Dårligt
-  52 Jeg har haft samme kontaktlæge gennem mange år, da jeg første gang fik konstateret brystcancer. En venlighed/et ønske som jeg har for alle cancerpatienter, da de giver stor tryghed over for og tillid til "systemet". Intet svar
-  53 Ja, når I alligevel sender breve ud, var det da bedre at lave dem, så de passer til hver enkelt patient, så ville det være nemmere og mere korrekt at svare på spørgsmålene. Dårligt
-  69 Eneste minus: ALT for mange forskellige læger ved kontrolbesøgene. Godt
-  70 Efter et års behandling i Århus, bliver patienten opgivet. Han sendes herefter til Vejle for at modtage en livsforlængende eksperimentel behandling. Her møder vi nogle nye øjne, andre arbejdsgange og andre strategier at møde os på. Vi bliver i Vejle mødt simpelthen som mennesker. Ikke som patient og pårørende. Det betyder uendeligt meget, uanset resultatet! Desuden oplever vi også et langt mere effektivt sygehus. Og der er nogle gange valgt noget til (f. eks besøg af diætist) i stedet for, at der er noget man selv skal vælge til. Når man er i krise, er det nemlig hårdt at skulle vælge og mærke, hvad man har lyst til. Lidt guidning kan være en befrielse, så længe man ikke er tvunget til noget. Virkelig dårligt
-  80 Personalet er meget søde og forstående. Virkelig godt
-  84 De behandler patienterne rigtig godt. De er forstående, opmærksomme, rare at snakke med. Man føler sig godt behandlet. Virkelig godt
-  87 Det betyder meget, man føler, lægen har tid til en og læst journalen, har oplevet, at de slet ikke har læst i journalen inden og altid for lang ventetid. Ellers er jeg bare uheldig næsten til hvert besøg. 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
2	Stor venlighed og imødekommende, venlig og oplysende overfor den eller de personer, der ledsagede en.	Virkelig godt
5	Personalet har været meget imødekommende. For mig ville det dog være en stor forbedring at have en fast "tov-holder", som eventuelt også kontaktes før og efter besøg i ambulatoriet! Og allerhelst: SAMME læge ved alle kontrolbesøg.	Godt
7	Alle på strålingsambulatoriet gjorde hvad de kunne for at patienterne - på trods af vor alvorlige situation - kunne føle sig godt tilpas ved de mange besøg på afdelingen. Altid god stemning - løbende orientering - omsorg... Tak.	Godt
12	Jeg har mødt et fantastisk engageret, nærværende og omsorgsfuldt personale. Til trods for nedskæringer og tidspres, har jeg virkelig følt, at de var der for mig. Det er jo vigtig "medicin" i et behandlingsforløb.	Virkelig godt
13	Alt i alt har min operation/behandling kørt uden problemer. Det har været tilrettelagt fint, tak.	Virkelig godt
14	Skulle først i behandling i foråret i Århus, hvilket var meget lang tid at vente (bryst fjernet i vinteren) - søgte derfor behandling i Flensborg - og vupti - pludselig kunne Århus modtage mig i behandling 1½ måned efter.	Godt
16	Jeg har medvirket som "model" til uddannelse af personale, hvor personalet var utroligt sødt og behjælpeligt (strålekanon), og mit barnebarn fik lov til at kigge med på farfars behandling.	Godt
18	Fra mit første besøg til scanning og til sidste af flere behandlinger og en akut indlæggelse pga. smerter på sengeafsnit, oplevede jeg en høj faglig standard og oveni en hjertelig og varm indstilling, som gjorde mig tryk og glad for personalet. Vi havde ofte plads til lidt humor.	Virkelig godt
19	Bedre planlægning (logistik). Overholde ventetider og mødetidspunkter. Sørg for, at hver enkelt patient maksimalt møder to forskellige læger gennem et forløb. Uddanne lægerne til større forståelse af den psykiske del af et kræftforløb. At blive mødt med kulde og mistænksomhed fremmer ikke noget som helst for nogen som helst.	Dårligt
21	Flere af de ansatte havde en rimelig god humor - det hjalp mig, at der var nogle, man kunne grine lidt sammen med!	Virkelig godt
22	Jeg synes de mennesker, jeg har været i kontakt med, har virket meget kompetente og personlige, selvom de ser mange forskellige mennesker hver dag. Fordi jeg har fået en behandling, der er lidt anderledes, har jeg oplevet at jeg selv skulle have fulgt op på et par ting, specielt ved skifte mellem sygehusene på Nørrebrogade/Tage Hansens gade.	Godt
24	Nej! Desværre er der ikke noget at klage over. Enkelte gange var der ventetid op til 1½ time, men	Virkelig godt



det er nok svært at undgå. Ellers er mit indtryk, at det var perfekt.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 26 | Et utroligt opmærksomt personale. F.eks. hilser alle personalemedlemmer, når man kommer ind på afdelingen - betyder meget, når man er patient, at man ikke er "et nummer i rækken", men et menneske. Sygeplejerskerne var gode til at skabe en god stemning i venterummet med humør, humor, men dog respektfuldt. Betyder, at stemningen løsnes op, og at de pårørende og patienter taler sammen. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | Blev forkælet overalt. TAK.   | Virkelig godt |
| ✎ | 28 | Der kunne gøres meget for patienternes - og personalets - velbefindende ved at indrette venteværelser, samtalerum og gangarealer mere venligt og inspirerende.  | Godt          |
| ✎ | 29 | De ville ikke operere mig i Aalborg, da de mente Århus havde en bedre erfaring.   | Godt          |
| ✎ | 30 | Jeg har mødt mange forskellige læger og sygeplejersker, og de fleste har været særdeles flinke og kompetente, men det er vanskeligt i et sygdomsforløb at skulle møde så mange. Det er ønskværdigt med få kontakter, især læger, da megen informationsgivning kan reduceres og nok også blive bedre.  | 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	Du bliver ikke informeret om nogle ting, men kan godt få besked, hvis man selv spørger. Søde og rare læger og sygeplejersker.	Godt
3	Både onkologisk ambulatorium og stråleterapien havde dårlige venterum - dårlige sidde møbler, gamle og beskidte ugeblade. Frugtskåle med overskårne bananer stod en hel dag. Alt i alt, folk sad som var de dødsdømte på forhånd.	Intet svar
4	Du skulle selv spørge om papirer til transport og nogen forvirring, hvor de skulle sendes hen.	Godt
5	Venteværelset føles trangt.	Godt
7	Den indledende "samtale" med en læge var ren envejskommunikation, sandsynligvis fagligt helt OK - meget omfattende, men forjaget. Bagefter ønskede jeg, at jeg havde fået en video i stedet for "samtalen". Så havde jeg kunnet spole tilbage.	Godt
9	Vedrørende venteværelset kunne det godt gøres mere hyggeligt med nogle farver, bedre møbler m.m. Måske man skulle få en designer ud og se på mulighederne for at gøre det mere indbydende. Desuden synes jeg, at man bør opstille en kaffeautomat i stedet for, at der ofte står halvkold kaffe på en kande.	Godt
10	Venteværelse er for lille og varmt. Der er for få stole.	Godt
18	Jeg har været til strålebehandling mange gange, og nogle dage var der tekniske problemer, der til tider gav lange ventetider, men en positiv dialog med personalet gav kun sjældent problemer for mig.	Virkelig godt
19	Ventetid i forbindelse med ambulante besøg er for mig at se et planlægnings spørgsmål, der burde kunne løses (måske skulle man ansætte en logistiker).	Dårligt
20	Godt modtaget. Venlighed og et smil, samt en god dialog.	Godt
22	Før jeg blev opereret, fik jeg kemobehandling nogle gange, så det besøg, som jeg skal beskrive i undersøgelsen, var ikke mit første. Det, jeg har oplevet, er, at fordi mit forløb er lidt atypisk, så har der været lidt misforståelser undervejs. F.eks. en gang hvor jeg troede, jeg skulle starte kemobehandling igen, men jeg havde ikke fået tilsendt de piller, som jeg skulle tage i forvejen. Så der måtte jeg tage hjem igen.	Godt
23	Venteværelset er for varmt at vente i.	Virkelig godt
26	Havde fået en god information af henvisende sygehus forud for strålebehandlingen i Århus.	Virkelig godt
30	Der har af og til været trængsel i venteværelset.	Godt



**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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







	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	6	Fik ikke tilsendt ny tid i ambulatoriet.	Godt
	8	Jeg fik ikke udleveret medicin ved start på stråler, måtte selv rykke for samtale og piller.	Godt
	15	Indkaldt og glemt, fordi personen, som tog sig af mig, ikke havde konfereret med daglige personale.	Godt
	30	Ved én samtale havde man ikke forinden vurderet videre behandling.	Godt

## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

## Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Ved starten af behandlingen møder man en dansk overlæge. Ved afslutningen møder man en [udenlandsk] læge, der knapt kan dansk. I virkeligheden kunne jeg have vejledt mig selv. I øvrigt mødte jeg ikke én læge i behandlingsforløbet. (Det står ellers i jeres pjecer).	Intet svar
4	Jeg har i flere omgange spurgt til problemer med følelseløse fødder - (måske) på grund af kontraststof. Ingen vil gå ind i sagen!	Godt
5	Jeg har kun været til ét kontrolbesøg i den periode, skemaet dækker. Men har i rækken af kontrolbesøg (stort set) talt med FORSKELLIGE læger hver gang. Som patient har jeg oplevet et stort behov for at være tilknyttet én bestemt læge under hele forløbet. Eller i hvert fald at have en FAST kontaktperson - en 'tovholder'.	Godt
6	Gentagne gange har man glemt at sende mig nye behandlings-/ambulatorietider.	Godt
7	Modtagelsen på Stråleafdelingen og den indledende samtale med en sygeplejerske var helt i top: Orientering, forklaringer, gentagelser og svar! Gennem hele strålingsforløbet oplevede jeg kun en meget positiv stemning og behandling. Personalet var altid klar til at besvare mine spørgsmål, give gode råd og afhjælpe generne efter behandlingerne. Alle var venlige - både tidligt om morgenen og om aftenen.	Godt
8	Mødte stor venlighed alle steder. Jeg har oplevet et meget effektivt behandlingsforløb med nogle enkelte svipsere, hvor jeg selv måtte tage kontakt.	Godt
9	Jeg undrer mig over, at man ved min sygdom ikke bestiller en scanning, ligeså snart man har det første undersøgelsessvar, der er ondartet. Jeg fik det svar, hvorfor så ikke derefter med det samme bestille scanning? Man venter indtil det endelige biopsisvar foreligger på onkologisk afdeling, som så først der bestiller en scanning. Hvorfor det delay? Der er nok ikke ret mange falske positive undersøgelsessvar, så derfor vil der helt sikkert ikke være en masse bestilte scanninger, der skal aflyses. Der skal jo under alle omstændigheder bestilles en scanning med henblik på evt. spredning ved påvisning af ondartethed. Noget af det værste ved af få konstateret sygdommen er ventetiden, og den kan man ved min sygdom skære ned, hvis man allerede ved første undersøgelse bestiller scanning. Jeg er klar over, at det er en anden afdeling, urologisk, der foretager operationen, og at man som patient efterfølgende overgår til onkologisk, men det må kunne arrangeres, at urologisk bestiller scanningen på baggrund af undersøgelsessvaret.	Godt
10	I begyndelsen af behandlingen havde jeg samtale med mange forskellige læger. Nu er der få og mere kompetente læger ved samtalerne.	Godt
11	Jeg har været meget tilfreds med den behandling, jeg har modtaget. Tak.	Virkelig godt
15	På grund af opgradering af strålekanonerne gav det lang ventetid på grund af opstartsproblemer efterfølgende.	Godt

## Bilag 5

-  17 Det er min opfattelse, at behandlingen var igangsat som forebyggende, men der var lymfer som var angrebet. Jeg spurgte flere gange, om behandlingen tog højde for det. Svaret var ja. Ved samtale med en af lægerne spurgte jeg, om der ikke skulle laves en scanning efter endt behandling. Svaret var, at det ikke var indlagt i programmet, men behandlingen er jo kun forebyggende. Jeg gjorde opmærksom på, at en tidligere scanning viste, at lymfer var angrebet. Derefter læste han journalen, og bekræftede dette, og efterfølgende blev der indlagt en scanning i behandlingen. Det er naturligvis ikke særlig betryggende. Nogle af samtalerne blev gennemført af læger, som absolut ikke burde møde patienter. De var overhovedet ikke "tilstede" i samtalen og dårligt forberedte. Godt
-  19 Bliver mødt med venlighed og velvilje af sygeplejersker, hvis man ringer med et problem. Det bliver man også langt de fleste gange i mødet med lægerne på ambulatoriet. Men to gange er jeg blevet mødt med mistænksomhed og kulde, da jeg fremlagde et problem. Det var den samme læge begge gange. Ellers har jeg ikke haft fast kontakt til hverken en læge eller sygeplejerske. Har mødt 15 forskellige læger i mit forløb. Det skaber stor utryghed, at du skal starte "ved Adam og Eva" hver gang og det vigtigste - du skal selv være meget vågen i forhold til dine problemer, både nuværende og tidligere. Det kræver megen opmærksomhed og en styrke, som jeg ikke tror alle besidder, og som jeg ind i mellem selv har haft svært ved at bevare. Derudover har jeg oplevet utrolig dårlig kommunikation mellem Randers Central Sygehus, hvor jeg blev opereret og Århus Sygehus, hvor resten af behandlingen skulle foregå. Også dette har krævet stor styrke og fastholdenhed, som jeg ikke havde klaret selv, hvilket nogen jo må. Dårligt
-  22 På onkologisk ambulatorium var det som at komme i smult vande efter en barsk behandling ved min mammografi. Så den allerførste samtale med lægen gav mig mod igen, og den tunge byrde blev for første gang lettere. Godt
-  25 Flere gange ventetid pga. tekniske problemer. En gang kørt forgæves (over en times kørsel hver vej - kørte selv). Godt
-  26 Dejligt, at kontaktsygeplejersken var opmærksom på både patientens og ægtefællens behov. Virkelig godt
-  30 Det er vigtigt, at personalet sætter sig ind i journaler før en samtale, så man føler, at vedkommende er forberedt og er interesseret i patientens ve og vel. Når man er alvorligt syg, er det vigtigt, at man føler sig tryk, og at man er i gode hænder. Godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Svigt af stråleapparatur. Uvished om det virkede som det skulle.	Intet svar
	5 Måske ville en obligatorisk samtale med en livsstilsekspert/diætist være en fornuftig ingrediens i forbindelse med ambulatoriebesøg efter kræftsygdom?	Godt
	7 Både ved udskrivningssamtale og da jeg senere fik brystbetændelse og henvendte mig på ambulatoriet, kunne jeg ikke have fået bedre behandling af både sygeplejerskerne og lægen.	Godt
	11 Opereret i Randers. Undersøgelse i Århus. Strålet i Vejle. God behandling alle tre steder.	Virkelig godt
	22 Meget søde sygeplejersker til kemobehandling, men jeg havde mange forskellige, og indimellem fik jeg forskellige beskeder. Det kunne godt være lidt forvirrende. Venteværelset til kemobehandling er for lille, så man sidder alt for tæt - kan være svært, hvis man ikke har det så godt psykisk.	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.<sup>9</sup> 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.

---

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