

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



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

**Onkologisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

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

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

Organisering

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

Rapporteringen

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

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

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	359
Besvarelser fra afdelingens patienter:	254
Afdelingens svarprocent:	71%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

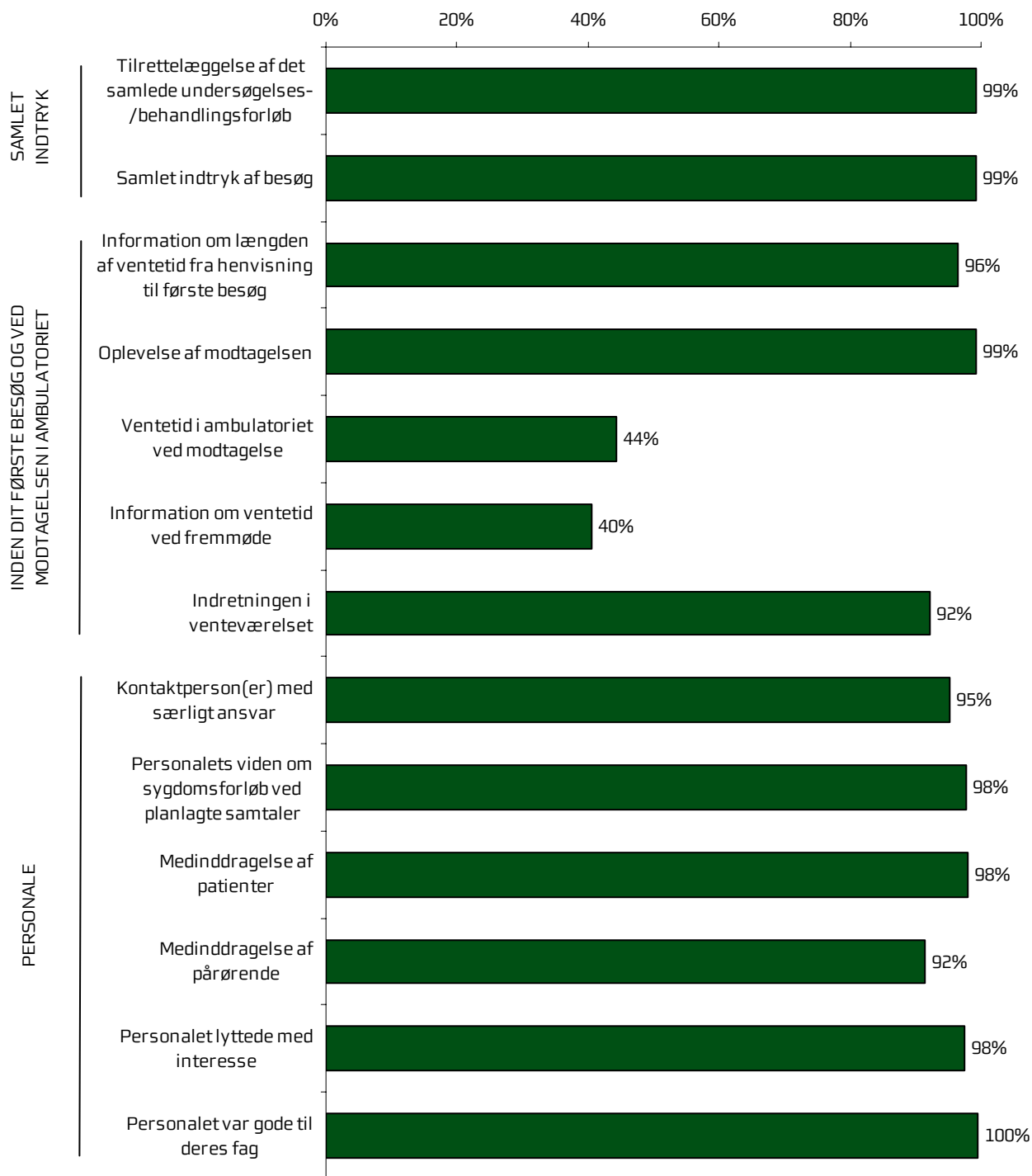
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

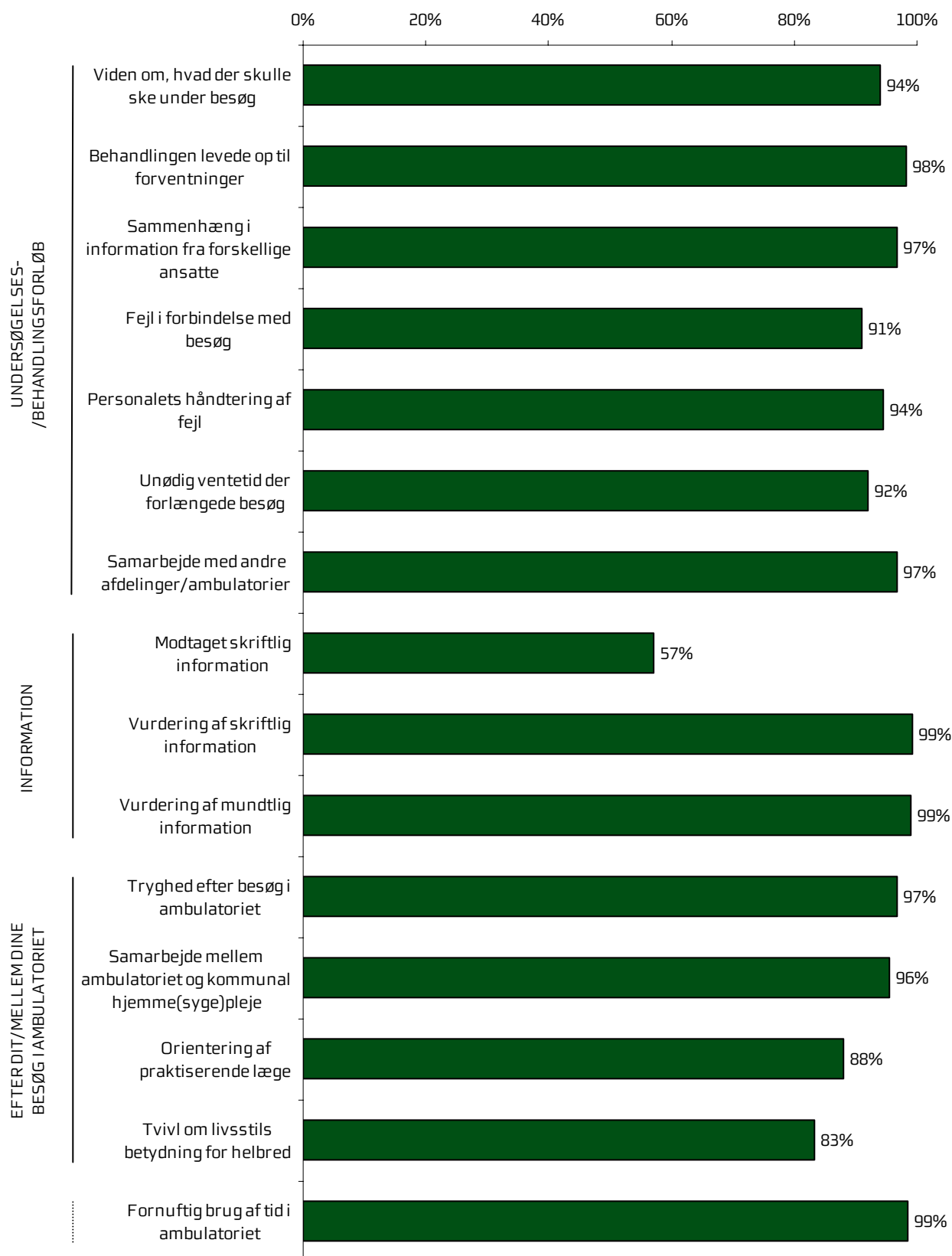
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

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

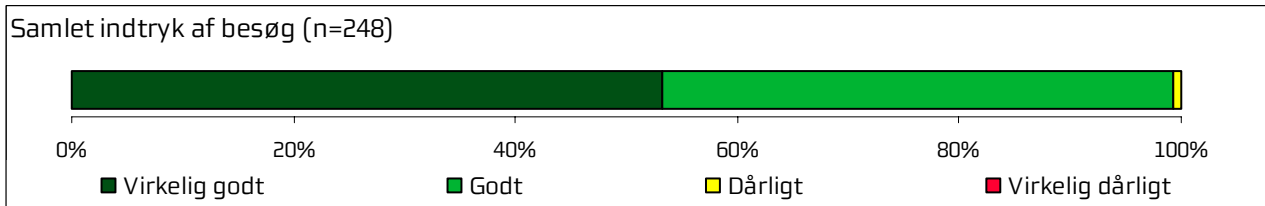
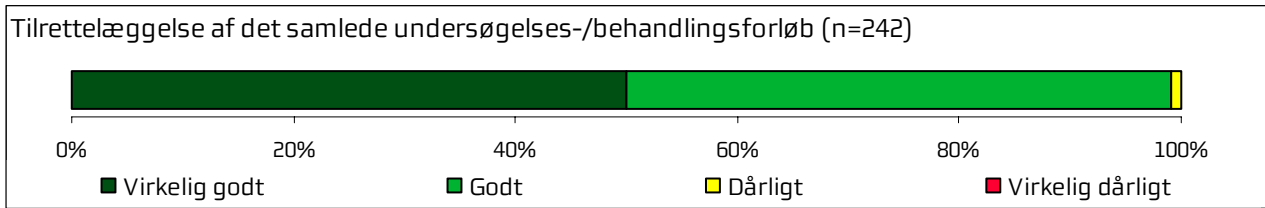
Tilfældige forskelle?

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

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

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

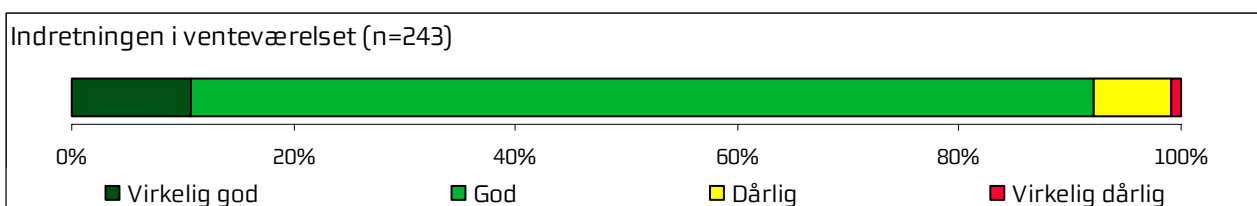
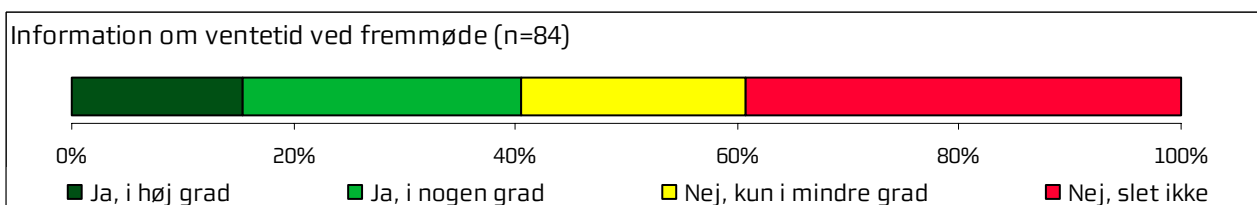
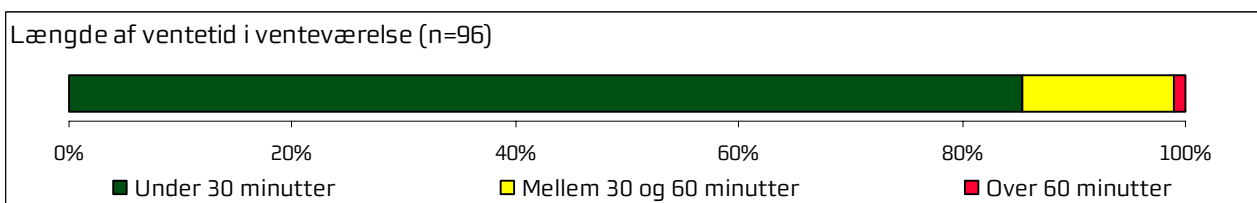
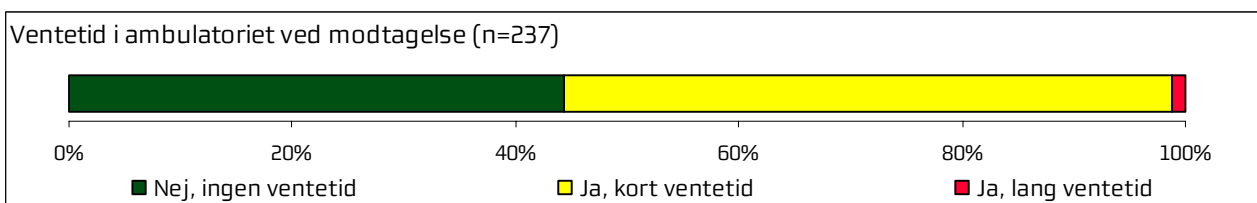
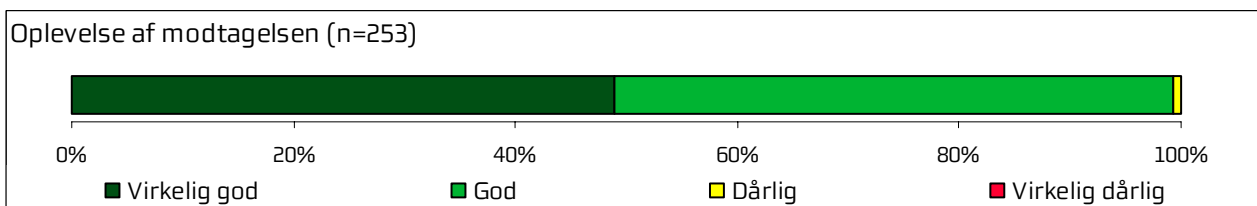
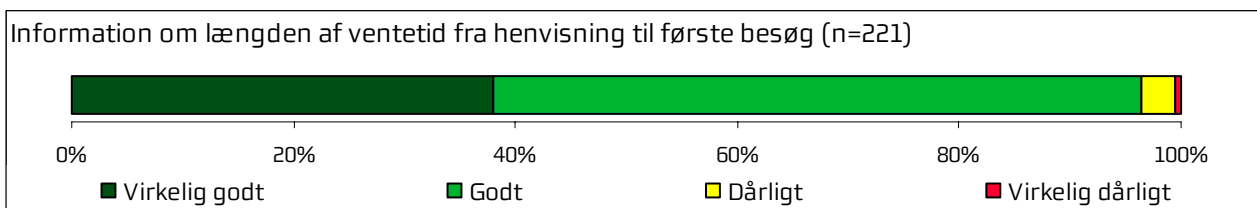
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99%	-	-	99%	93%*	96%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	94%*	97%*

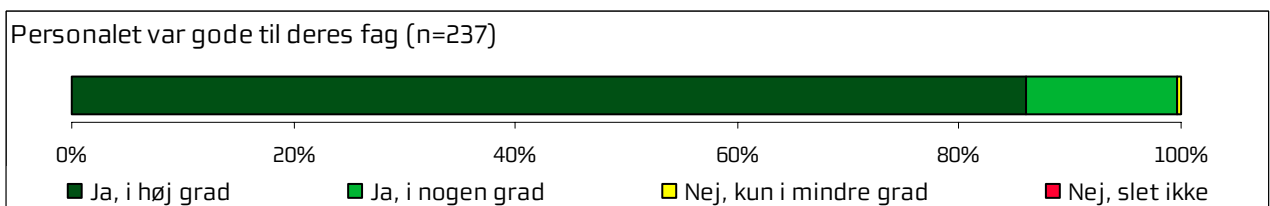
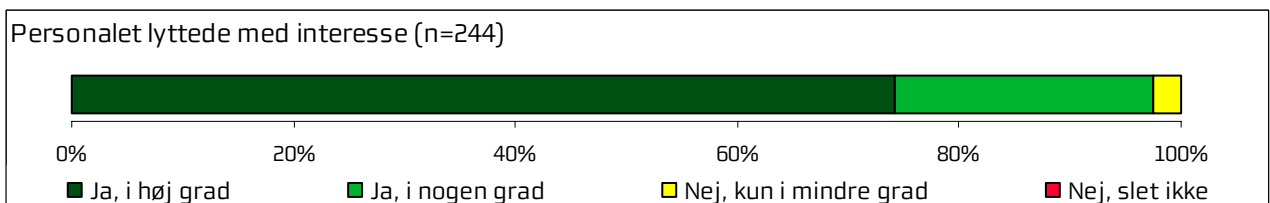
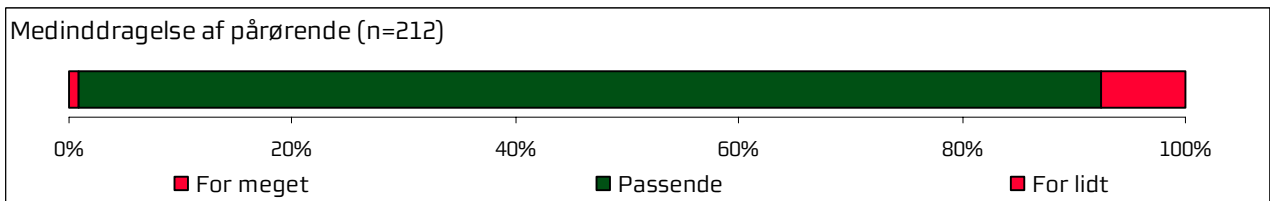
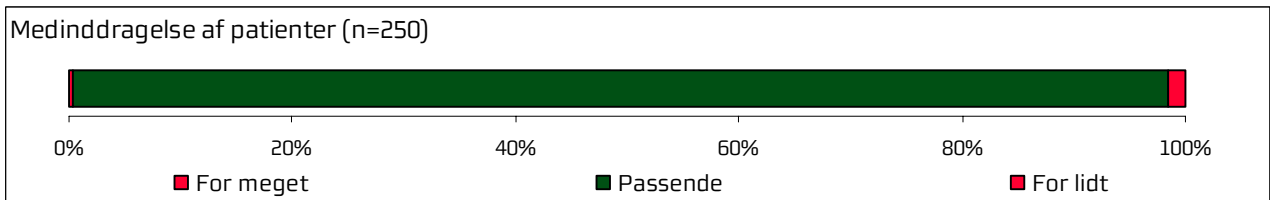
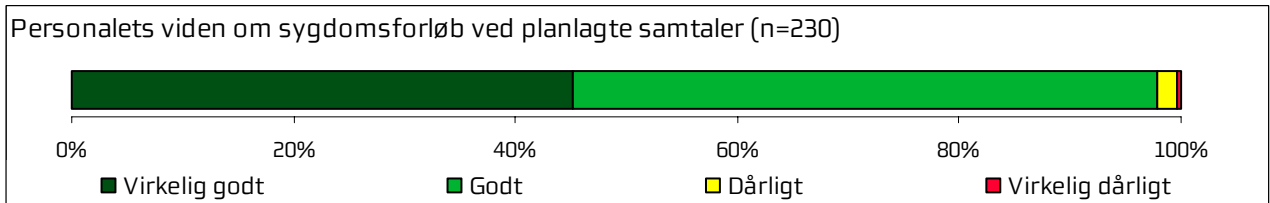
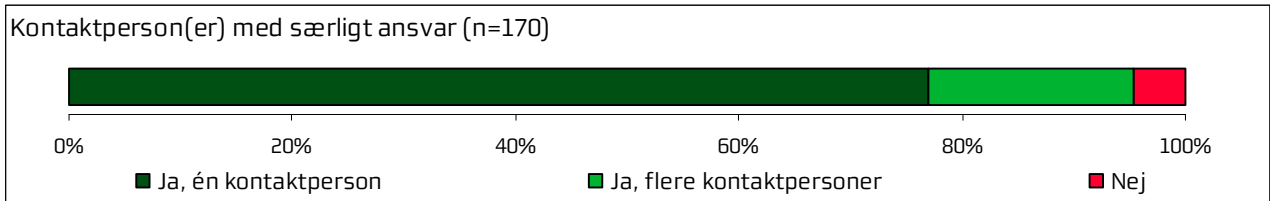
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	94%	85%*	90%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	94%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	44%	-	-	45%	23%*	33%*
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?	40%	-	-	49%	29%	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92%	-	-	96%	70%*	88%*

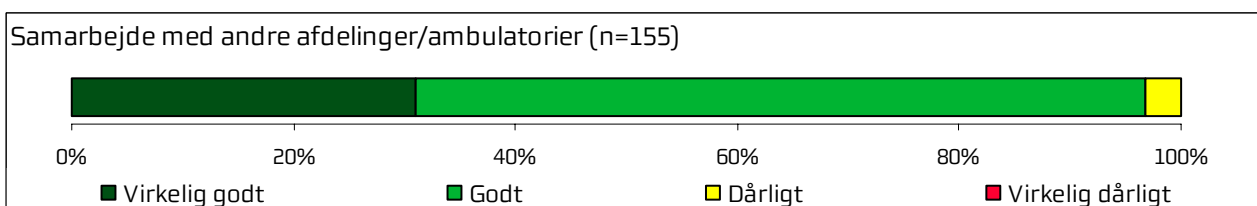
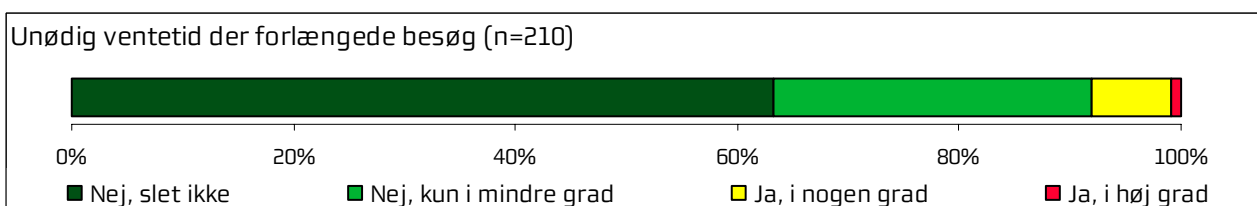
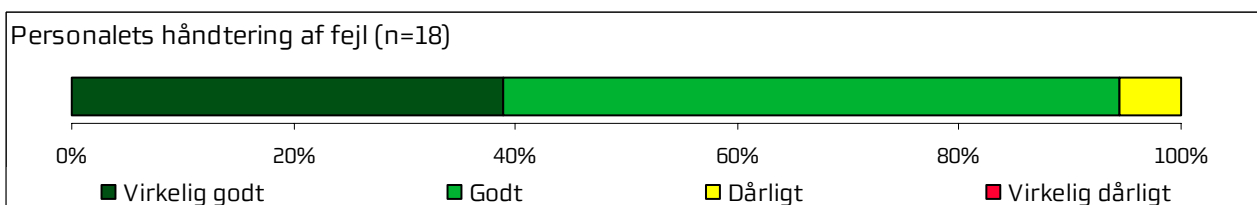
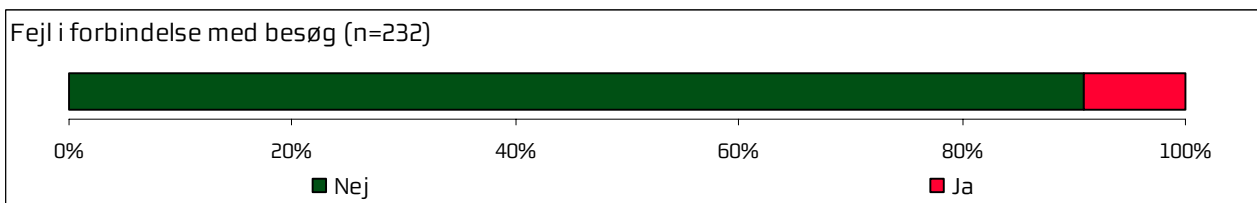
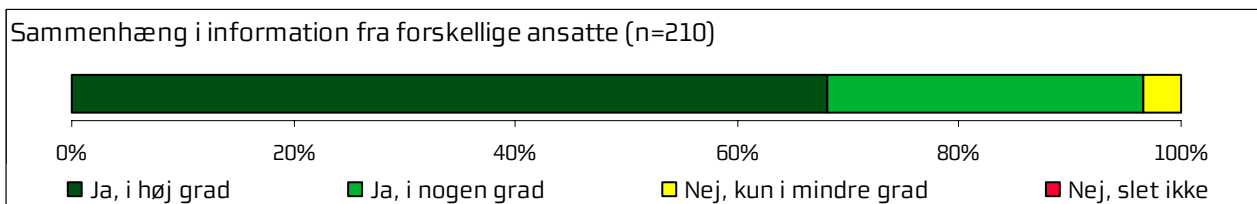
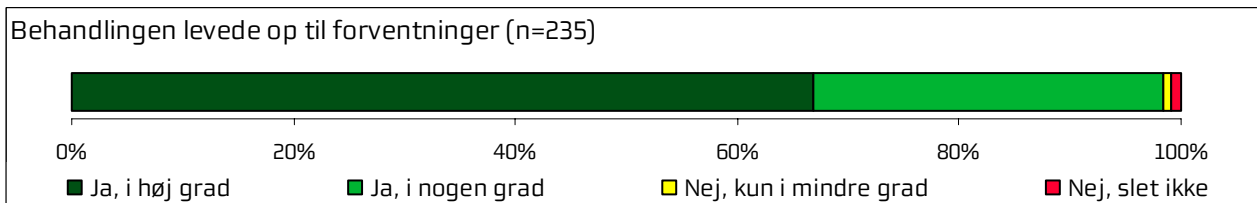
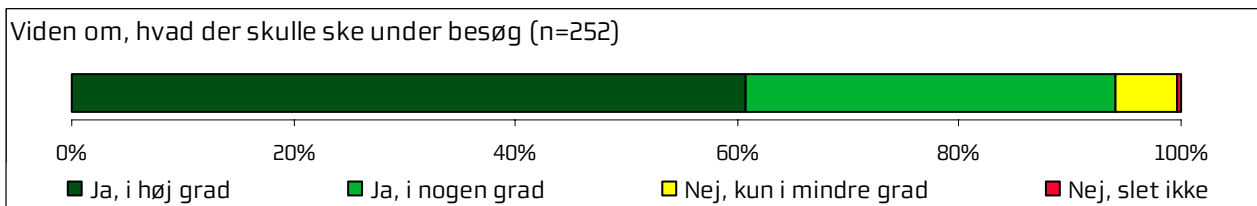
4.3 Personale



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?	95%	-	-	94%	75%*	82%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98%	-	-	98%	89%*	93%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98%	-	-	95%	84%*	92%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	94%	79%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98%	-	-	98%	91%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	99%	94%*	98%

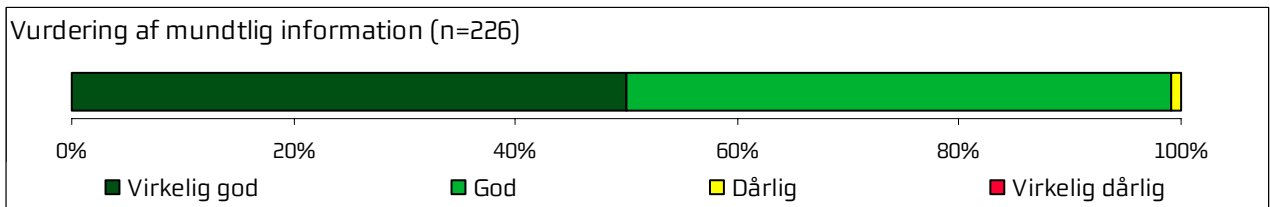
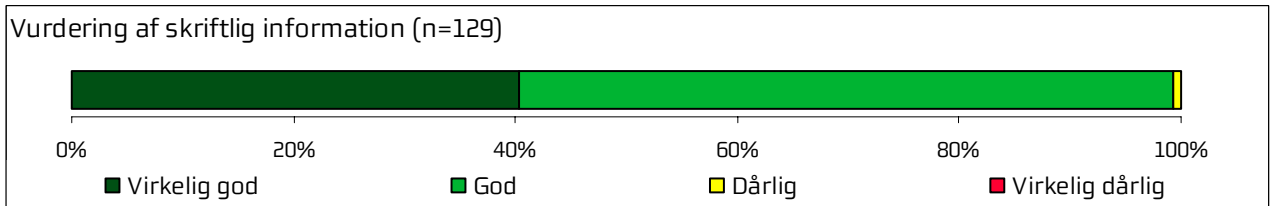
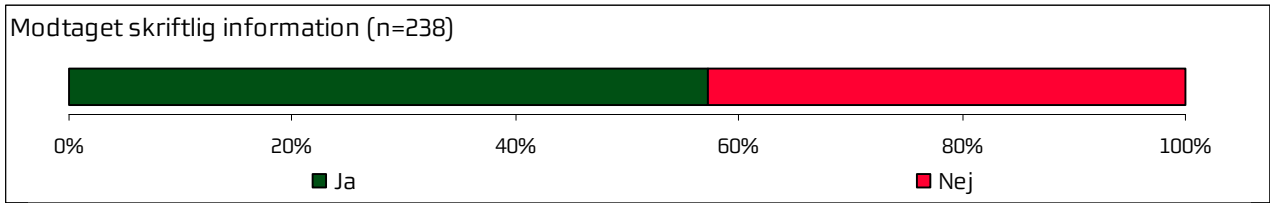
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	94%	-	-	94%	78%*	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98%	-	-	96%	86%*	92%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97%	-	-	97%	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	98%*	84%*	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	94%	-	-	92%	58%*	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92%	-	-	96%*	83%*	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97%	-	-	98%	85%*	93%

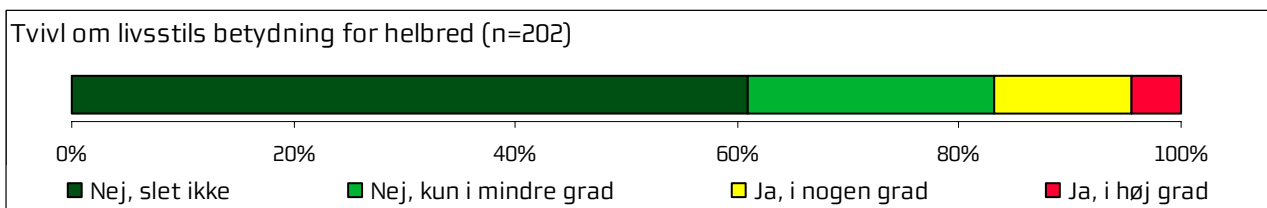
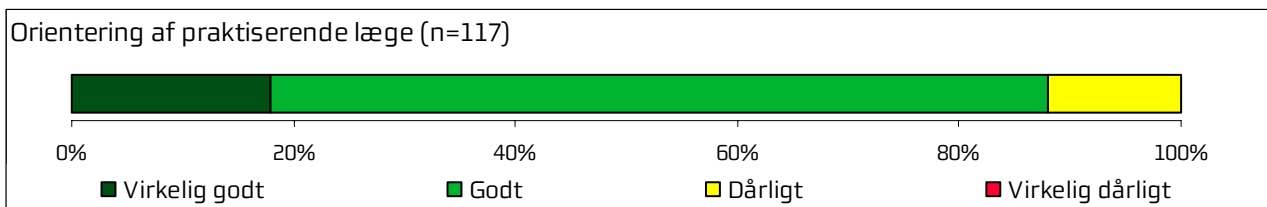
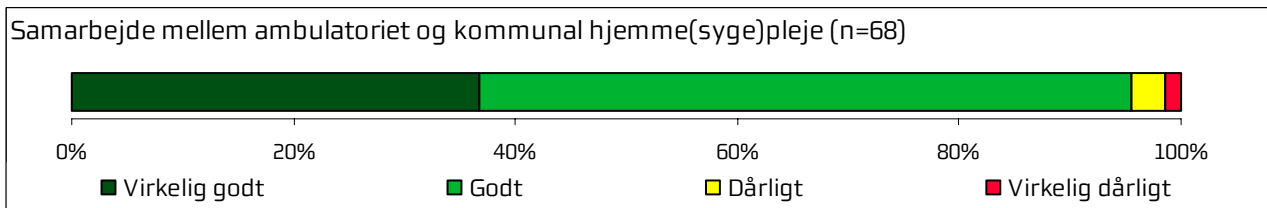
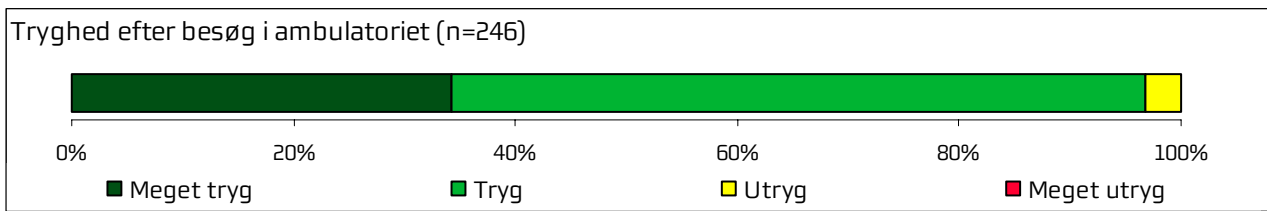
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	57%	-	-	71%*	48%*	60%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	93%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	88%*	96%*

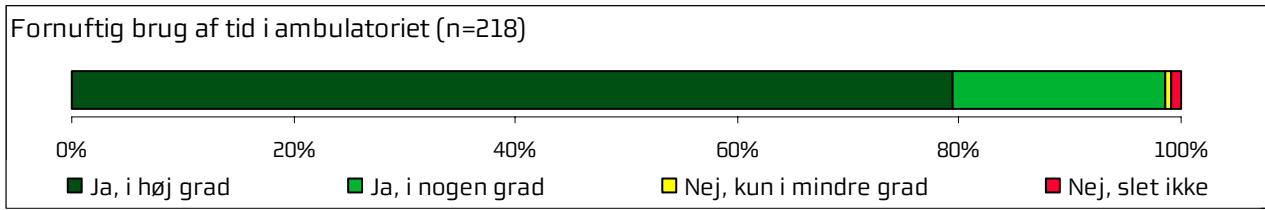
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	97%	-	-	97%	89%*	94%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96%	-	-	100%	82%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	92%	69%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	83%	-	-	87%	67%*	75%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	92%*	96%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Lebetnr.: >>lobnr.<<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses- /behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbetr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 25					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

26. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
29. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

31. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 71 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

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

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		254	359
Køn	Mand	17%	15%
	Kvinde	83%	85%
Alder	0-19 år	0%	0%
	20-39 år	2%	3%
	40-59 år	36%	35%
	60-79 år	59%	57%
	80 år eller derover	4%	6%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

⁸ Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		254	100
Alder	0-19	0	0%
	20-39	4	2%
	40-59	91	36%
	60-79	149	59%
	80-	10	4%
Køn	Mand	42	17%
	Kvinde	212	83%
Skema udfyldt af	Patienten	236	96%
	Pårørende	10	4%
Modersmål	Dansk	244	98%
	Ikke dansk	5	2%
Diagnose	DC509	111	44%
	Øvrige	143	56%
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	254	100%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		50	49	1	0	242	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	53	46	1	0	89	1	
	60-79	51	48	1	0	140	4	
	80-	11	89	0	0	9	0	
Køn	Mand	46	54	0	0	41	0	
	Kvinde	51	48	1	0	201	5	
Skema udfyldt af	Patienten	50	49	1	0	227	5	
	Pårørende	56	44	0	0	9	0	
Modersmål	Dansk	51	48	1	0	235	4	
	Ikke dansk	25	75	0	0	4	1	
Diagnose	DC509	58	41	1	0	106	1	
	Øvrige	43	56	1	0	136	4	
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	50	49	1	0	242	5	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		53	46	1	0	248
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	-	-	-	-	4
	40-59	53	46	1	0	90
	60-79	55	44	1	0	144
	80-	30	70	0	0	10
Køn	Mand	46	54	0	0	41
	Kvinde	55	44	1	0	207
Skema udfyldt af	Patienten	53	46	1	0	232
	Pårørende	56	44	0	0	9
Modersmål	Dansk	54	45	1	0	240
	Ikke dansk	40	60	0	0	5
Diagnose	DC509	59	40	1	0	108
	Øvrige	49	51	1	0	140
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	53	46	1	0	248

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?				Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		38	58	3	0	221	28
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	39	56	4	1	79	12
	60-79	38	59	3	0	128	16
	80-	40	60	0	0	10	0
Køn	Mand	21	76	3	0	38	3
	Kvinde	42	55	3	1	183	25
Skema udfyldt af	Patienten	38	58	3	0	204	28
	Pårørende	30	70	0	0	10	0
Modersmål	Dansk	38	58	3	0	212	28
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
Diagnose	DC509	41	55	4	0	101	8
	Øvrige	36	61	3	1	120	20
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	38	58	3	0	221	28

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		49	50	1	0	253	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	46	54	0	0	91	0
	60-79	51	47	1	0	148	0
	80-	40	60	0	0	10	0
Køn	Mand	36	64	0	0	42	0
	Kvinde	52	47	1	0	211	0
Skema udfyldt af	Patienten	49	50	1	0	235	0
	Pårørende	50	50	0	0	10	0
Modersmål	Dansk	49	50	1	0	243	0
	Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Diagnose	DC509	55	44	1	0	110	0
	Øvrige	44	55	1	0	143	0
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	49	50	1	0	253	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		44	54	1	237	12
Alder	0-19	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	4	0
	40-59	41	58	1	86	5
	60-79	46	53	1	138	7
	80-	44	56	0	9	0
Køn	Mand	44	56	0	39	3
	Kvinde	44	54	2	198	9
Skema udfyldt af	Patienten	45	53	1	221	11
	Pårørende	13	88	0	8	1
Modersmål	Dansk	45	53	1	227	12
	Ikke dansk	40	60	0	5	0
Diagnose	DC509	41	57	2	105	5
	Øvrige	47	52	1	132	7
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	44	54	1	237	12

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		85	14	1	96	1
Alder	0-19	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	1	0
	40-59	91	9	0	43	0
	60-79	80	18	2	51	1
	80-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	80	20	0	15	0
	Kvinde	86	12	1	81	1
Skema udfyldt af	Patienten	85	14	1	92	1
	Pårørende	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	84	14	1	90	1
	Ikke dansk	-	-	-	3	0
Diagnose	DC509	87	11	2	46	1
	Øvrige	84	16	0	50	0
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	85	14	1	96	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		15	25	20	39	84	12	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	21	21	13	46	39	4	
	60-79	11	30	27	32	44	8	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	8	33	25	33	12	3	
	Kvinde	17	24	19	40	72	9	
Skema udfyldt af	Patienten	14	26	20	40	80	11	
	Pårørende	-	-	-	-	2	1	
Modersmål	Dansk	16	26	20	38	80	10	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	2	
Diagnose	DC509	26	11	16	47	38	6	
	Øvrige	7	37	24	33	46	6	
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	15	25	20	39	84	12	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		11	81	7	1	243	4	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	3	0	
	40-59	8	85	6	1	89	0	
	60-79	11	80	8	1	142	3	
	80-	22	78	0	0	9	1	
Køn	Mand	8	85	8	0	39	1	
	Kvinde	11	81	7	1	204	3	
Skema udfyldt af	Patienten	10	82	7	1	226	4	
	Pårørende	22	78	0	0	9	0	
Modersmål	Dansk	10	82	7	1	233	4	
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	0	
Diagnose	DC509	10	83	5	2	106	0	
	Øvrige	11	80	9	0	137	4	
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	11	81	7	1	243	4	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		77	18	5	170
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	-	-	-	4
	40-59	83	14	3	64
	60-79	74	20	5	98
	80-	-	-	-	4
Køn	Mand	76	14	11	37
	Kvinde	77	20	3	133
Skema udfyldt af	Patienten	78	17	5	158
	Pårørende	83	17	0	6
Modersmål	Dansk	77	18	5	163
	Ikke dansk	-	-	-	4
Diagnose	DC509	82	16	1	74
	Øvrige	73	20	7	96
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	77	18	5	170

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		45	53	2	0	230	20	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	49	49	1	1	88	2	
	60-79	42	55	2	0	130	16	
	80-	50	50	0	0	8	2	
Køn	Mand	38	62	0	0	39	3	
	Kvinde	47	51	2	1	191	17	
Skema udfyldt af	Patienten	45	52	2	0	212	20	
	Pårørende	50	50	0	0	10	0	
Modersmål	Dansk	46	52	2	0	221	19	
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	
Diagnose	DC509	50	49	0	1	103	5	
	Øvrige	41	56	3	0	127	15	
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	45	53	2	0	230	20	

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	98	2	250
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	-	-	-	3
	40-59	0	99	1	90
	60-79	1	97	2	147
	80-	0	100	0	10
Køn	Mand	2	98	0	42
	Kvinde	0	98	2	208
Skema udfyldt af	Patienten	0	98	1	232
	Pårørende	0	90	10	10
Modersmål	Dansk	0	98	1	240
	Ikke dansk	0	100	0	5
Diagnose	DC509	0	97	3	109
	Øvrige	1	99	1	141
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	0	98	2	250

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	92	8	212	37
Alder	0-19	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	4	0
	40-59	0	95	5	77	14
	60-79	1	91	8	123	22
	80-	13	75	13	8	1
Køn	Mand	3	91	6	35	7
	Kvinde	1	92	8	177	30
Skema udfyldt af	Patienten	1	92	8	196	36
	Pårørende	0	89	11	9	1
Modersmål	Dansk	0	92	7	204	36
	Ikke dansk	0	80	20	5	0
Diagnose	DC509	0	93	7	97	11
	Øvrige	2	90	8	115	26
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	1	92	8	212	37

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		74	23	2	0	244	5
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	75	22	2	0	89	1
	60-79	77	21	2	0	141	4
	80-	30	60	10	0	10	0
Køn	Mand	80	20	0	0	40	2
	Kvinde	73	24	3	0	204	3
Skema udfyldt af	Patienten	73	25	2	0	227	4
	Pårørende	78	11	11	0	9	1
Modersmål	Dansk	74	24	3	0	234	5
	Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
Diagnose	DC509	76	22	2	0	110	0
	Øvrige	72	25	3	0	134	5
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	74	23	2	0	244	5

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		86	14	0	0	237	13
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	90	9	1	0	88	3
	60-79	85	15	0	0	135	10
	80-	80	20	0	0	10	0
Køn	Mand	85	15	0	0	40	2
	Kvinde	86	13	1	0	197	11
Skema udfyldt af	Patienten	85	14	0	0	220	13
	Pårørende	100	0	0	0	10	0
Modersmål	Dansk	87	13	0	0	228	13
	Ikke dansk	80	20	0	0	5	0
Diagnose	DC509	89	10	1	0	108	1
	Øvrige	84	16	0	0	129	12
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	86	14	0	0	237	13

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		61	33	6	0	252	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	65	33	2	0	91	0
	60-79	58	35	7	1	147	0
	80-	50	30	20	0	10	0
Køn	Mand	57	36	7	0	42	0
	Kvinde	61	33	5	0	210	0
Skema udfyldt af	Patienten	60	33	6	0	234	0
	Pårørende	80	20	0	0	10	0
Modersmål	Dansk	61	33	5	0	242	0
	Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Diagnose	DC509	64	32	5	0	110	0
	Øvrige	58	35	6	1	142	0
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	61	33	6	0	252	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		67	31	1	1	235	15
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	3	1
	40-59	69	30	0	1	84	6
	60-79	65	33	1	1	138	8
	80-	70	30	0	0	10	0
Køn	Mand	63	38	0	0	40	1
	Kvinde	68	30	1	1	195	14
Skema udfyldt af	Patienten	68	31	1	1	219	14
	Pårørende	67	33	0	0	9	1
Modersmål	Dansk	68	31	1	1	225	15
	Ikke dansk	80	20	0	0	5	0
Diagnose	DC509	70	29	0	1	103	7
	Øvrige	64	33	2	1	132	8
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	67	31	1	1	235	15

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		68	29	3	0	210	37
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	66	30	4	0	79	12
	60-79	69	28	3	0	117	25
	80-	60	30	10	0	10	0
Køn	Mand	63	34	3	0	38	4
	Kvinde	69	27	3	0	172	33
Skema udfyldt af	Patienten	68	29	3	0	192	37
	Pårørende	70	20	10	0	10	0
Modersmål	Dansk	68	29	3	0	202	35
	Ikke dansk	75	25	0	0	4	1
Diagnose	DC509	68	28	4	0	94	14
	Øvrige	68	29	3	0	116	23
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	68	29	3	0	210	37

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	199	39
Alder	0-19	-	-	0	0
	20-39	-	-	4	0
	40-59	99	1	74	11
	60-79	99	1	115	25
	80-	83	17	6	3
Køn	Mand	94	6	35	6
	Kvinde	99	1	164	33
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	186	34
	Pårørende	100	0	7	3
Modersmål	Dansk	98	2	192	38
	Ikke dansk	100	0	5	0
Diagnose	DC509	99	1	92	6
	Øvrige	98	2	107	33
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	98	2	199	39

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		97	3	226
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	-	-	4
	40-59	99	1	80
	60-79	96	4	135
	80-	100	0	7
Køn	Mand	98	3	40
	Kvinde	97	3	186
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	210
	Pårørende	100	0	9
Modersmål	Dansk	97	3	220
	Ikke dansk	-	-	4
Diagnose	DC509	98	2	95
	Øvrige	97	3	131
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	97	3	226

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		96	4	224
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	-	-	4
	40-59	99	1	80
	60-79	96	4	134
	80-	83	17	6
Køn	Mand	100	0	40
	Kvinde	96	4	184
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	210
	Pårørende	100	0	9
Modersmål	Dansk	96	4	220
	Ikke dansk	-	-	4
Diagnose	DC509	95	5	93
	Øvrige	98	2	131
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	96	4	224

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		93	7	103
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	-	-	1
	40-59	93	7	44
	60-79	93	7	57
	80-	-	-	1
Køn	Mand	95	5	20
	Kvinde	93	7	83
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	95
	Pårørende	80	20	5
Modersmål	Dansk	93	7	99
	Ikke dansk	-	-	4
Diagnose	DC509	89	11	37
	Øvrige	95	5	66
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	93	7	103

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		39	56	6	0	18	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	100	0	0	0	6	0	
	60-79	10	80	10	0	10	0	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	4	0	
	Kvinde	43	50	7	0	14	0	
Skema udfyldt af	Patienten	39	56	6	0	18	0	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	39	56	6	0	18	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Diagnose	DC509	56	44	0	0	9	0	
	Øvrige	22	67	11	0	9	0	
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	39	56	6	0	18	0	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		63	29	7	1	210	8
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	64	34	2	0	86	0
	60-79	62	25	11	2	114	7
	80-	67	17	17	0	6	1
Køn	Mand	57	32	8	3	37	1
	Kvinde	65	28	7	1	173	7
Skema udfyldt af	Patienten	63	29	7	1	196	6
	Pårørende	43	43	14	0	7	2
Modersmål	Dansk	63	29	7	1	202	7
	Ikke dansk	75	25	0	0	4	1
Diagnose	DC509	60	34	6	0	94	1
	Øvrige	66	24	8	2	116	7
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	63	29	7	1	210	8

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		31	66	3	0	155	40	29
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	0
	20-39	-	-	-	-	4	0	0
	40-59	29	69	2	0	62	15	10
	60-79	31	65	4	0	84	25	17
	80-	40	60	0	0	5	0	2
Køn	Mand	24	76	0	0	29	6	3
	Kvinde	33	63	4	0	126	34	26
Skema udfyldt af	Patienten	30	67	3	0	144	36	28
	Pårørende	43	57	0	0	7	1	1
Modersmål	Dansk	32	65	3	0	149	38	28
	Ikke dansk	25	75	0	0	4	1	0
Diagnose	DC509	27	71	3	0	75	14	9
	Øvrige	35	61	4	0	80	26	20
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	31	66	3	0	155	40	29

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		57	43	238
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	-	-	4
	40-59	63	37	89
	60-79	54	46	139
	80-	50	50	6
Køn	Mand	46	54	41
	Kvinde	59	41	197
Skema udfyldt af	Patienten	56	44	221
	Pårørende	70	30	10
Modersmål	Dansk	56	44	229
	Ikke dansk	100	0	5
Diagnose	DC509	67	33	101
	Øvrige	50	50	137
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	57	43	238

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		40	59	1	0	129	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	2	0
	40-59	41	57	2	0	54	0
	60-79	38	62	0	0	71	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	37	63	0	0	19	0
	Kvinde	41	58	1	0	110	0
Skema udfyldt af	Patienten	38	61	1	0	118	0
	Pårørende	57	43	0	0	7	0
Modersmål	Dansk	40	59	1	0	122	0
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
Diagnose	DC509	44	55	2	0	64	0
	Øvrige	37	63	0	0	65	0
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	40	59	1	0	129	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		50	49	1	0	226
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	-	-	-	-	4
	40-59	52	47	1	0	83
	60-79	48	52	1	0	130
	80-	67	33	0	0	9
Køn	Mand	51	49	0	0	39
	Kvinde	50	49	1	0	187
Skema udfyldt af	Patienten	49	50	1	0	208
	Pårørende	60	40	0	0	10
Modersmål	Dansk	49	50	1	0	216
	Ikke dansk	100	0	0	0	5
Diagnose	DC509	52	47	1	0	99
	Øvrige	49	50	1	0	127
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	50	49	1	0	226

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		34	63	3	0	246
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	-	-	-	-	4
	40-59	36	61	3	0	89
	60-79	33	64	3	0	144
	80-	44	56	0	0	9
Køn	Mand	36	64	0	0	42
	Kvinde	34	62	4	0	204
Skema udfyldt af	Patienten	35	62	4	0	228
	Pårørende	30	70	0	0	10
Modersmål	Dansk	36	61	3	0	236
	Ikke dansk	0	100	0	0	5
Diagnose	DC509	39	58	3	0	106
	Øvrige	31	66	4	0	140
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	34	63	3	0	246

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		37	59	3	1	68	14	160
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	0
	20-39	-	-	-	-	2	0	2
	40-59	37	59	4	0	27	5	59
	60-79	38	56	3	3	34	9	96
	80-	0	100	0	0	5	0	3
Køn	Mand	20	80	0	0	10	4	27
	Kvinde	40	55	3	2	58	10	133
Skema udfyldt af	Patienten	39	56	3	2	59	13	153
	Pårørende	13	88	0	0	8	0	2
Modersmål	Dansk	36	59	3	2	64	12	157
	Ikke dansk	33	67	0	0	3	0	2
Diagnose	DC509	38	57	5	0	42	8	57
	Øvrige	35	62	0	4	26	6	103
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	37	59	3	1	68	14	160

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		18	70	12	0	117	128	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	3	
	40-59	24	63	12	0	41	50	
	60-79	13	75	13	0	71	70	
	80-	25	75	0	0	4	5	
Køn	Mand	17	65	17	0	23	19	
	Kvinde	18	71	11	0	94	109	
Skema udfyldt af	Patienten	17	70	12	0	105	124	
	Pårørende	29	57	14	0	7	3	
Modersmål	Dansk	19	69	13	0	112	125	
	Ikke dansk	0	100	0	0	4	1	
Diagnose	DC509	27	62	12	0	52	55	
	Øvrige	11	77	12	0	65	73	
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	18	70	12	0	117	128	

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		61	22	12	4	202	43
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	63	20	13	4	79	12
	60-79	59	23	13	5	115	27
	80-	75	25	0	0	4	4
Køn	Mand	53	21	21	5	38	4
	Kvinde	63	23	10	4	164	39
Skema udfyldt af	Patienten	62	22	12	4	188	40
	Pårørende	44	33	11	11	9	1
Modersmål	Dansk	61	22	12	5	194	42
	Ikke dansk	60	20	20	0	5	0
Diagnose	DC509	61	26	8	5	93	16
	Øvrige	61	19	17	4	109	27
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	61	22	12	4	202	43

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		79	19	0	1	218	24	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	81	18	1	0	83	6	
	60-79	79	20	0	1	125	16	
	80-	50	33	0	17	6	2	
Køn	Mand	75	25	0	0	36	5	
	Kvinde	80	18	1	1	182	19	
Skema udfyldt af	Patienten	80	19	0	1	203	23	
	Pårørende	75	25	0	0	8	1	
Modersmål	Dansk	81	18	0	0	209	24	
	Ikke dansk	40	40	0	20	5	0	
Diagnose	DC509	84	13	1	2	100	5	
	Øvrige	75	25	0	0	118	19	
Afsnit	Onkologisk Ambulatorium, Herning	79	19	0	1	218	24	

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.

Onkologisk Ambulatorium, Herning















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	Ville gerne at det var samme personale hver gang, da det formodentlig også vil spare arbejdstid, eftersom der ikke skal studeres journal hver gang. Efter samtale med personalet, er dette problem stort set løst.	Virkelig godt
2	Jeg synes, de er gode til at tale med en om sygdommen, behandling, personlige, hjemmelige problemer.	Godt
3	Jeg har kun godt at sige om personalet. Der er en god stemning på afdelingen. Alle er søde og venlige.	Godt
4	Vi fik ny kontaktlæge, hvilket vi har været særdeles godt tilfreds med.	Intet svar
5	Venteværelset er for lille - der var ikke siddepladser til alle, nogle stod op ude på gangen.	Godt
7	Jeg synes, at min kontaktsygeplejerske og lægen på afdelingen har været fantastisk gode og overvældende venlige.	Virkelig godt
8	Jeg har haft fantastisk gode og positive oplevelser i ambulatoriet. Min kontaktperson er yderst kompetent, er meget positiv og har stor omsorg for sine patienter. Har kun ros tilovers for ambulatoriet på Herning Sygehus.	Virkelig godt
9	Omsorgen fra personalet er meget fint. Man føler sig velkommen og der spørges meget ind til, hvordan man har det.	Godt
10	Da jeg kom hjem fra Århus Kommunehospital uden nogen egentlig form for genoptræning, oplevede jeg, at der virkelig blev taget fat på det fra Onkologisk Ambulatoriums side. En meget god behandling fra Onkologisk og Fysioterapeutisk afdeling.	Virkelig godt
16	Meget venligt personale.	Godt
18	Jeg har været meget imponeret over, hvor hurtigt og effektivt alt har fungeret.	Virkelig godt
19	Tryghed altid at kunne ringe til kontaktsygeplejerske, hvis der opstår problemer i forbindelse med behandling derhjemme.	Godt
21	Jeg har ikke noget kritik af ventetid eller personale. Når man får en diagnose, som den jeg fik, er man ikke altid i ligevægt med sig selv. Derfor kan tiden være lidt hårdt, men jeg har ikke noget at klage over.	Godt
22	Min kommentar her skal være en opfordring til sundhedssystemet om at skabe de rammer - især med hensyn til tid - der skal til, for at personalet kan signalere tid, tryghed og troværdighed overfor de patienter, som kommer i onkologisk ambulatorium. Heldigvis blev kun en enkelt af mine seks	Virkelig godt

Besøg en lidt forvirret oplevelse.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 23 | Tilbyde patienten en journaludskrift med faste mellemrum. Jeg skulle selv bede om den. | Godt |
| ✎ | 24 | Venterummet er et lille, trangt lokale, hvor man sidder langs væggene og er nervøse. Det ville være bedre med et større, åbent område, som ville give mere liv og bevægelse og samtidig øge kontakten mellem de ventende samt mindske nervøsiteten. Jeg har savnet en kontaktsygeplejerske. Har kun mødt en sådan 2-3 gange. Har ikke indtryk af, der findes en sådan længere. | Godt |
| ✎ | 25 | Det har været godt at have den samme sygeplejerske (NN) så meget som muligt og den samme Læge (NN). Det er meget nemmere som patient og meget betryggende. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | Jeg bliver altid modtaget af personalet med et smil på læben og bliver spurgt, om jeg har det godt, og hvordan har du haft det. Det er noget, der varmer, og jeg bliver glad. En stor tak til alle. Hilsen. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | Vist, at personalet også var mennesker. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 | Jeres snak om andet end sygdom er med til at gøre patienten tryk. At opfordre patienten flere gange til at spørge vil være godt. Jeg har fået en god og positiv behandling hos og af jer. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | Jeg har været glad for at komme på Herning Sygehus. Særligt nogle af sygeplejerskerne har været gode til at komme og spørge, om det går godt og høre til, hvordan jeg har det. Det er dejligt, at de vil ofre lidt tid, når man er der. | Godt |
| ✎ | 32 | Sikkert ok. Jeg håber alle er deres ansvar bevidst. | Godt |
| ✎ | 33 | Jeg har kun godt at sige om ambulatoriet. De er meget søde og venlige alle sammen. | Godt |
| ✎ | 34 | Jeg synes, alt gik rigtig fint. De har altid været der for mig, og det er de stadigvæk, selvom jeg ikke er under behandling mere. De har altid tid til mig, hvis jeg ringer, fordi jeg er i tvivl om noget. Jeg føler mig virkelig tryk med alle fra det onkologiske ambulatorium, og de har bestemt gjort mit sygdomsforløb meget nemmere og så behageligt som muligt. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 | Jeg synes, de gør deres arbejde rigtig godt. De undersøger mig rigelig godt, og jeg går altid glad hjem. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 | Meget god personlig service. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | En virkelig varm, vedkommende og professionel behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 41 | Jeg har fået en meget god behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 42 | Kan ikke være bedre. | Virkelig godt |
| ✎ | 45 | Jeg var meget glad for, at der blev foretaget en grundig undersøgelse af knoglesystemet og CT af abdomen og thorax af hensyn til evt. behandling. | Godt |
| ✎ | 46 | Jeg fik indtryk af, at man fik tilbudt screening efter to år efter operation, det har ikke været tilfældet. | Godt |
| ✎ | 48 | Fantastisk atmosfære på afdelingen, søde personaler, dygtige læger. | Virkelig godt |

Bilag 5

-  49 Det er meget godt at have den samme sygeplejerske hele vejen igennem, som jeg har haft. Jeg vil gerne rose NN på Herning Centralsygehus. Hun er alletiders menneske. Virkelig godt
-  50 Jeg kan kun fremhæve, at ambulatoriet gjorde alt for patienterne lige fra tilbud om mad, drikkevarer, samtale med læge, hvis man havde behov for det. Det hele var med til at gøre situationen så tryk som mulig. Stemningen var glad og altid smil på læben. Virkelig godt
-  51 Nye idéer: 1) Komme på mail med patienterne generelt. 2)Henvise til Probs 'n' pearls og lignende. Psykologen er dygtige. Godt
-  52 Det betyder rigtig meget, når min læges information af dårlige nyheder foretages på en nænsom måde. Har oplevet et chok på Skejby med en læge, som slyngede tingene lige i hovedet på mig, så jeg mistede modet. Virkelig godt
-  53 Oplysning om ny scanning! Væsentligt - som før operation. Information om medicinens påvirkning af kroppen skriftligt. Virkelig godt
-  54 Under de givne forhold (sundhedspolitik i DK) kan personalet næppe gøre det bedre. Dog mere information om udenlandske (Tyskland, Sverige m.v.) behandlingsmuligheder, samt adgang til disse er ønsket og savnet. Efter forskellige kemokure er jeg stadig indstillet til afprøvning af nye. Intet svar
-  56 Rigtig godt med kontaktperson (læge/sygeplejerske). Det giver tryghed/tillid. Man bliver altid mødt med et smil og positive indstillinger. Virkelig godt
-  57 Jeg har sat stor pris på, at kunne ringe til en sygeplejerske og drøfte/ få svar på opståede spørgsmål og nye symptomer. Virkelig godt
-  58 Besøgene på ambulatoriet indgød mig stor tryghed og optimisme for mit videre sygdomsforløb. Jeg gik derfra med stor ro og stort håb i mit sind. Virkelig godt
-  59 Er altid blevet mødt med stor venlighed og imødekommenhed af personalet og følt, at der var tid til mig, når jeg kom ind, ligesom der også altid har været tid til en opfølgende snak med sygeplejersken efter samtalen med lægen. Virkelig godt
-  62 Som minimum bør personalet være forberedt og kende min sag. Dårligt
-  67 Det betyder utrolig meget, at man har EN kontaktperson (sygeplejerske og læge). Det fungerer fantastisk godt på Herning Sygehus. Virkelig godt
-  68 Personalet er meget nærværende. Virkelig godt
-  70 Ikke nok information fra lægen. Sygeplejersken er perfekt. Virkelig godt
-  73 Faglig dygtig sygeplejerske. Ved ændrede behandlingsforløb vil det være en fordel at informere kirurg m. fl. Fx har jeg fået oplyst mange forskellige strålebehandlingsforløb. Jeg ville også foretrække bedre information om behandlingernes effekt. Fx var jeg overbevidst om, at jeg var fuldt arbejdsdygtig efter endt behandling. Det har jeg så en meget forstående sagsbehandler til at hjælpe med. Godt
-  75 Alle, der er ansat der, er utrolig søde. Efter lang tids besøg på ambulatoriet kender jeg de fleste. De Virkelig godt

hilser altid på en, når vi mødes på gangen. Det virker dejligt på en. Jeg er færdig med behandling snart, man kommer næsten til at savne dem.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 76 UG+ til personalet. Skønt travlhed følte jeg mig aldrig som et nyt nummer i køen af patienter. | Virkelig godt |
| ✎ | 77 Jeg vil rose min læge for at være forstående og dygtig. Mine problemer bliver taget alvorligt. Det er dog uheldigt, at min sagsmappe altid ender i "haster ikke", så det ender ud med, at jeg nu har ventet to måneder på en undersøgelse for om min kræft har bredt sig til knoglerne. | Godt |
| ✎ | 78 Jeg føler mig utryk ved, at jeg ikke kan blive scannet på lever og lunger. Lægen siger, jeg ser for godt ud. | Godt |
| ✎ | 79 Mindre ventetid. | Godt |
| ✎ | 80 Et lidt hyggeligere venteværelse kunne ikke skade! | Godt |
| ✎ | 82 Meget hurtig behandling. Super god (bivirkninger dårlige, men dem må man tage med). | Virkelig godt |
| ✎ | 84 Jeg er godt tilfreds. | Godt |
| ✎ | 85 Jeg mangler lidt ekstra tid. | Godt |
| ✎ | 87 God information, kompetent personale, god stemning, god behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 88 De er simpelthen fantastiske! Der er en rigtig god stemning. | Virkelig godt |
| ✎ | 89 Gode samtaler om behandlingsforløbet. | Virkelig godt |

Onkologisk Ambulatorium, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Venteværelset kunne godt have nogle flere stole og læsestof.	Godt
20	Altid sødt og venligt personale, aldrig sure miner, fantastisk personale ingen tvivl om det.	Virkelig godt
21	Jeg har kun rosende ord til personale.	Godt
25	Jeg har altid været rigtig godt tilfreds, de er alle meget søde og imødekommende.	Virkelig godt
27	Blev modtaget af venlige og kompetente mennesker (læge og sygeplejerske).	Virkelig godt
29	Jeg føler, at jeg får en god behandling på Herning Sygehus. Alle er venlige og imødekommende. Jeg er meget tilfreds. Det kunne være dejligt, hvis man kunne undgå den lange transport. Jeg har ca. 1½ time hver vej i egen bil.	Godt
30	Der var lang ventetid.	Godt
32	Jeg blev taget godt imod.	Godt
35	Nej, ikke andet end jeg var nervøs og spændt på hvad jeg fik at vide. Så det var godt min mand var med, for jeg hørte kun det jeg ville.	Godt
39	Flot forhåndsorientering og møde med kontaktperson. Blev virkelig taget hånd om!	Virkelig godt
40	Jeg følte mig velkommen.	Virkelig godt
42	Meget fint modtaget.	Virkelig godt
43	Er forløbet fint og "smertefrit".	Virkelig godt
45	Jeg måtte henvende mig telefonisk for at høre om tidspunktet til undersøgelse og ønskede så vidt muligt at komme til læge NN, hvilket ikke skete uden nogen forklaring.	Godt
47	Der mangler knager til overtøj i venteværelset.	Virkelig godt
48	Første besøg på onkologisk ambulatorium skete bare 1 uge efter, kirurgerne havde lavet diagnose. Alt er gået hurtigt og rettidigt siden. Ros til alle.	Virkelig godt
51	Jeg har tidligere prøvet at vente på "svar" i op mod 45 minutter. Det var meget angstprovokerende. Det handler om kræftsygdommens spredning.	Godt
52	Blev ved et møde præsenteret for "min sygeplejerske" af lægen og informeret om forløbet, og fik desuden udleveret relevante pjecer.	Virkelig godt

✎	53 Vigtigt med direkte transport. Modtagelse/information og venteværelse ikke sammenhængende i Herning. Operation i Holstebro og strålebehandlinger i Vejle, forløb yderst tilfredsstillende. Direkte kørsel til/fra Vejle havde stor betydning for mig.	Virkelig godt
✎	54 Det kan jeg ikke huske, men det var vist mere håbefuldt end i dag.	Intet svar
✎	55 Altid opmærksomt og sødt personale.	Virkelig godt
✎	60 Jeg syntes, ventetiden var lang og måtte rykke for svar og undersøgelsen blev udsat to gange! Det var ubehageligt! Selvfølgelig mente min læge ikke, at det var alvorligt, men det er jo menneskeligt at fejle.	Godt
✎	66 Jeg har været i behandling i 5-6 år, både på ambulatoriet og til kontrol. I ambulatoriet (A) kunne der være ventetid på op til 30-40 minutter. Til kontrollen næsten ingen.	Virkelig godt
✎	69 Jeg er kommet der i snart ti år og har altid følt mig godt modtaget. Altid smilende og søde og det er hele personalet.	Virkelig godt
✎	71 Skulle der være lidt ventetid, er det vigtigt at man bliver orienteret om dette - og det synes jeg personalet gode til.	Virkelig godt
✎	72 Ved alle mine besøg har der kun været denne lange ventetid ved mit sidste besøg. Ellers har ventetiden været MEGET lille.	Virkelig godt
✎	77 Jeg var henvist fra regionshospitalet i Randers til Herning, men måtte selv ringe til Herning for at få en aftale i stand.	Godt
✎	83 Jeg har været tryk fra første dag i ambulatoriet, en dygtig sygeplejerske og en dygtig læge har fulgt mig tæt, og mit forløb har været godt.	Virkelig godt
✎	84 Der gik lang tid fra konstatering af kræft (og erkendelse af kræft) fra kirurgisk ambulatorium til jeg kom til onkologisk - men de skulle jo først have en henvisning fra kirurgisk.	Godt
✎	87 Altid meget venlig og imødekommende modtagelse. Smilende og venligt personale.	Virkelig godt
✎	89 Ventetiden absolut acceptabel.	Virkelig godt

Onkologisk Ambulatorium, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Blodprøver er bestilt.	Intet svar
9	Det kan være svært at få en status fra lægen på grund af lægens travlhed.	Godt
15	Fejldosering af medicin.	Virkelig godt
17	Flink læge.	Virkelig godt
19	Ikke at blive taget alvorligt ved mistanke om tilbagefald.	Godt
27	Fik en udlægning af en scanning, der viste sig ikke at være korrekt.	Virkelig godt
31	Taxabestilling forkert.	Virkelig godt
56	Glemte Zometa første gang.	Virkelig godt
62	Uforberedt.	Dårligt
64	Ikke vurderet, at det var værre.	Intet svar
65	Manglende kontakt til hjemmeplejen.	Virkelig godt
76	Glemte 2 års mammografi.	Virkelig godt
78	Fysioterapeuten glemte mig.	Godt
84	Ingen FEJL på Onkologisk (men lang ventetid på at komme til!). Flere FEJL fra Kirurgisk Ambulatorium.	Godt

















Onkologisk Ambulatorium, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Har hele tiden været aktivt med i forløbet, hvorfor jeg føler, at der er en meget god kontakt mellem læge, personale og patient.	Virkelig godt
2	Fra medicinen blev bestilt, kunne der nogen gange være lang ventetid.	Godt
3	En kompetent kontaktperson, der spurgte ind til, hvordan jeg havde det og handlede ud fra det. Godt.	Godt
4	Første kontaktlæge var kun i afdelingen en måned, hvorfor jeg fik ny kontaktperson, som jeg stort set ikke så/snakkede med under kemo-forløb.	Intet svar
6	Dejligt med professionelle folk. Havde en fast læge + kontaktsygeplejerske, som var der hver gang - minus lige nogle få gange på grund af ferie/fridage.	Virkelig godt
11	Lang ventetid.	Godt
13	For lang tid mellem kemobehandling og stråler.	Virkelig godt
14	Det har været så dejligt, at det er den samme sygeplejerske og læge hver gang.	Virkelig godt
19	Vigtigt at have én bestemt kontaktsygeplejerske og én bestemt læge. Skaber tryghed.	Godt
20	Min følelse har altid været, at jeg har været i gode hænder. Tak for det.	Virkelig godt
22	Jeg blev ved første kemobehandling gjort opmærksom på, at jeg straks ville blive tilmeldt strålebehandling i Århus. Ved en tilfældighed ved en kemobehandling viste det sig imidlertid, at dette ikke var sket. "Skaden" er udbedret, og min strålebehandling vil gå i gang som planlagt i starten.	Virkelig godt
24	Jeg er generelt meget tilfreds med den lægelige undersøgelse og behandling, men på et tidspunkt havde jeg en udenlandsk læge, som jeg var meget utryk ved, da jeg var usikker på, om vi forstod hinanden rent sprogligt.	Godt
25	Jeg synes det fungerer fint. Der er en seng parat så man kan hvile/sove og der bliver budt på mad, så det er rigtig godt.	Virkelig godt
27	Jeg har stor ros tilovers for onkologisk ambulatorium i Herning. Jeg følte, at der blev "taget hånd" om mig fra første besøg. Der var en overraskende god stemning på stedet, det tilskriver jeg i høj grad personalet.	Virkelig godt
30	Der var lang ventetid to gange. Andre gange kom vi til før tiden.	Godt
33	Jeg har ingen kommentarer til mit behandlingsforløb. Fra jeg startede i mine undersøgelser, gik der	Godt

Bilag 5

kun en måned og to dage, til jeg fik kemoterapi første gang. Det synes jeg er flot.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 38 | Jeg synes, de er flinke og søde og jeg er helt tryk ved det. | Godt |
|  | 43 | Der er tale om en kort rutineundersøgelse efter en vellykket hudkræftsoperation. Det er gennemført hurtigt og præcist. | Virkelig godt |
|  | 44 | Meget kompetent behandlingspersonale. | Virkelig godt |
|  | 47 | Jeg oplevede i høj grad, at personalet - på trods af travlhed - ville efterkomme mine ønsker under behandling. F.eks. behov for at høre cd. | Virkelig godt |
|  | 50 | Jeg oplevede at have samme kontaktsygeplejerske (bortset fra ferie, kursus eller lignende), og det betød tryghed for mig. Da behandlingerne strakte sig over et år, med regelmæssig behandling, fik jeg mere åbenhed og kunne bedre bede om hjælp til nogle problemer - fx psykologhjælp. Jeg fik al den hjælp, jeg bad om. | Virkelig godt |
|  | 52 | Efter rigtig mange besøg i ambulatoriet til forskellige behandlinger er fornemmelsen af en positiv atmosfære på afdelingen årsagen til, at man føler sig godt tilpas og er helt tryk. Det er en rigtig god ting, at man har sin egen læge og sygeplejerske. | Virkelig godt |
|  | 53 | Holstebro: god information om hele forløbet. Fik udskrift af journal og samtale om det skrevne - letforståeligt. En rulle plaster med hjem til at sammenholde sårande/på tværs. Flot resultat. Rigtig kost til sårheling kender jeg. God information om brystbevarende operation. | Virkelig godt |
|  | 54 | Behandlingsforløbet er præget af gammel rutine med udtrådte "stiger". Ikke engang eksperimentalt præget. Behandlingerne synes alt for "almindelige" uden islet af innovation, de gamle lejre skal først udtømmes. Derfor mismod/en slags tvang i mangel på alternativer med resultaterne efter. Ellers rent "teknisk" fungerer det - man får sine ønsker med piller, endda "brugte" efter andre patienter. | Intet svar |
|  | 57 | Jeg oplevede få gange, at en medpatient blev udspurgt om f.eks. mave-tarm funktion. I sådanne tilfælde vil nogle menneskers grænse overskrides, og "intervieweren" kan nok ikke regne med fyldestgørende besvarelse :-) | Virkelig godt |
|  | 58 | Enestående, perfekt, menneskeligt, særdeles professionelt - meget betryggende. | Virkelig godt |
|  | 61 | Under sidste besøg var lægen meget ukoncentreret - jeg ønsker, at journalen er læst, når man kommer ind - og at det ikke er en ny læge hver gang. Sygeplejersken, der kom til sidst, var godt orienteret. | Intet svar |
|  | 62 | Personalet er ikke forberedt. | Dårligt |
|  | 63 | Jeg er opereret i Holstebro, gået til strålebehandling i Århus og har kun gået til kontrol i Herning. | Godt |
|  | 66 | Ved de fleste af mine behandlinger (modermærkekræft) forgik forundersøgelsen i Herning, hvorfra jeg MEGET hurtigt blev henvist til Århus til videre behandling. Fint samarbejde! | Virkelig godt |
|  | 68 | Meget tilfreds. | Virkelig godt |
|  | 71 | Har altid følt mig som midtpunkt - udvist omsorg og empati og giver alt for, at man har det så godt | Virkelig godt |

som muligt.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 72 | Jeg er glad for at få mine kontrolbesøg. Det er betryggende. Jeg har kun haft den lange ventetid en gang. | Virkelig godt |
| ✎ | 74 | Jeg har været meget tilfreds med mit behandlingsforløb. | Virkelig godt |
| ✎ | 78 | Jeg skulle være opmærksom på, om jeg hostede. Jeg havde så meget slim og hostet i over et halvt år, men jeg fik at vide, det var i orden. Jeg ville gerne scannes, men det var ikke nødvendigt. Jeg måtte ikke få binyrebarkhormon, så jeg skulle tale med fysioterapeut og aftale om behandling. Hun ville ringe til mig snarest. Efter 14 dage ringede jeg, men hun havde ingen aftale med mig, havde slet ikke mit navn. Efter en samtale fik vi det ordnet. | Godt |
| ✎ | 81 | Oplevede en meget god og professionel behandling. | Godt |
| ✎ | 84 | Jeg føler, at onkologisk har gjort, hvad de kunne - ud fra de forudsætninger de har (De kan jo ikke gøre for, at kirurgisk har fejlet, og at de generelle ventetider på at komme til behandling er så længe). | Godt |
| ✎ | 85 | Jeg undersøges ca. hver 3. måned, det varer kun ca. 5 minutter. Jeg synes umiddelbart, det er meget kort tid. | Godt |
| ✎ | 86 | Blev opereret to gange, da de ikke havde fået det hele med første gang. | Godt |
| ✎ | 87 | Kompetent personale på alle niveauer. Dejligt at have en fast kontaktperson. Onkologisk ambulatorium i Herning er en dejlig lille overskuelig enhed. Man kommer hurtigt ind på en sengestue og føler sig ikke omgivet af en stor flok syge medpatienter. Fin forplejning i løbet af dagsforløbet. Dejlig positiv stemning blandt personalet og overfor patienterne. | Virkelig godt |
| ✎ | 89 | Jeg synes, ambulatoriet og personalet fungerer effektivt, og jeg synes personalet er gode til at sætte patienterne i fokus, man føler sig ikke som et nummer. | Virkelig godt |

Onkologisk Ambulatorium, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Besked til egen læge har været mangelfuld. Han skulle rykke for det, selvom de lovede at sende besked.	Godt
3	Jeg har flere gange ringet til ambulatoriet. De har altid taget det seriøst, jeg har altid fået en virkelig god behandling.	Godt
4	I forbindelse med ambulante besøg oplever jeg og mine pårørende arrogance og afstandtagen fra kontaktlæge. Vi oplever manglende forståelse, og en læge der giver udtryk for noget uden at have det sort på hvidt. Det byggede udelukkende på lægens erfaring, der heldigvis viste sig at slå fejl. Det chokerede os alle. Vi havde ikke indtryk af, at pårørende var særligt velkomne, men mere i vejen. En spørgende pårørende sindstilstand bliver noteret i journalen. Vi oplevede lægens manglende evne til empati. Ovenstående oplevede vi ikke kun ved et besøg, men gentagne gange, hvorfor vi til sidst bad om ny kontaktlæge, eller alternativt nyt behandlingssted.	Intet svar
6	Der var en fin service også overfor mine pårørende.	Virkelig godt
12	Jeg har ikke haft så meget brug for information om livsstil, da jeg har været kræftpatient i en år-række med forskellige kræftformer.	Godt
18	Har altid kunnet ringe til kontaktpersonen.	Virkelig godt
20	Altid har jeg kunnet ringe, hvis jeg har været i tvivl om noget. Hellere en gang for meget end en gang for lidt.	Virkelig godt
24	Jeg synes, der har været for lang ventetid på kontrol mammografi (flere måneder). Det har været let at ændre en fastsat tid og få en anden hos sekretæren.	Godt
27	Jeg var flere gange i telefonisk kontakt med ambulatoriet mellem besøgene, også efter afsluttet behandling.	Virkelig godt
29	Ville gerne, om jeg kunne have beholdt den samme læge, som jeg havde fra start. Følte nogle gange, at det var meget nye og "grønne" læger, der blev sat på mig. Men de sidste gange har jeg haft den samme, og det håber jeg holder, til jeg er færdig med mine kontrolbesøg.	Godt
37	Transport med Falck: For lang ventetid til hjemkørsel!	Virkelig godt
41	Hurtig indkaldt igen.	Virkelig godt
45	Har været i tvivl om, hvad onkologisk afdeling kunne kontaktes om og hvad der hørte under praktiserende læge.	Godt
48	Alle henvendelser er besvaret med det samme, eller samme dag. Super.	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 50 Efter at have fået herceptinbehandling i et år, kan jeg kun fremhæve betydningen af at have en fast kontaktsygeplejerske. Det var en svær periode at komme igennem med angst for kræftens senfølger, og kommer jeg igennem? Træthed pga. behandling og ubehag. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 Jeg har jo været i kontakt med systemet i årevis. Der er gode og mindre gode oplevelser. | Godt |
| ✎ | 52 Har oplevet, at både læge og sygeplejerske har ringet mellem besøgene for at høre til mig. | Virkelig godt |
| ✎ | 53 Opereret i slutfirserne. Meget negativt, at jeg mange år senere blev afvist, da jeg mødte uopfordret op i ambulatoriet. Jeg skulle henvende mig til egen læge. Til gengæld havde han hurtigt kontakt med sygehuset, så det blev et hurtigt og godt forløb. | Virkelig godt |
| ✎ | 54 Efter flere år med kræftsygdom føler jeg mig utryg/bange for hvert besøg og ligeledes efter. Men det er nok ikke stedet som sådan - nærmere håbløshed ved nye og uvirksomme behandlingstilbud som skal takkes "ja" til. Ambulatoriet er for mig en dødsgang, ikke en håbefuld helbredelsesanstalt. Mindre og mindre håb for hver gang... | Intet svar |
| ✎ | 62 Den manglende forberedelse giver mig stor usikkerhed. | Dårligt |
| ✎ | 77 Jeg er blevet mødt med forståelse, og der er igangsat behandling og yderligere undersøgelser. Det har dog været meget belastende, at jeg altid selv skal rykke, da tidsfristerne aldrig bliver overholdt eller "glemt". Fx indstilling til strålebehandling og CT scanning. | Godt |
| ✎ | 78 Jeg skal selv læse på tabletpakningen om bivirkningerne. Jeg kunne godt bruge lidt information om bivirkninger. | Godt |
| ✎ | 83 Herning sygehus er et godt sted. Kaliberen er høj og en god service. Jeg er også meget tryk ved, at jeg stadig er i et undersøgelsesforløb. | Virkelig godt |
| ✎ | 84 Jeg kan godt lide, at de tager det seriøst, når jeg stiller nogle "dumme" spørgsmål (teknisk, lægeligt, klinisk). | Godt |
| ✎ | 87 Jeg kan ikke se, at forløbene har kunnet forbedres, de har været helt i topklasse. | Virkelig godt |
| ✎ | 89 Det er en tryghed, at man altid kan kontakte afdelingen. | Virkelig godt |

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

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

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

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

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

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

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

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

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