

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Neurologisk Afdeling F
Århus Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	235
Afdelingens svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

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

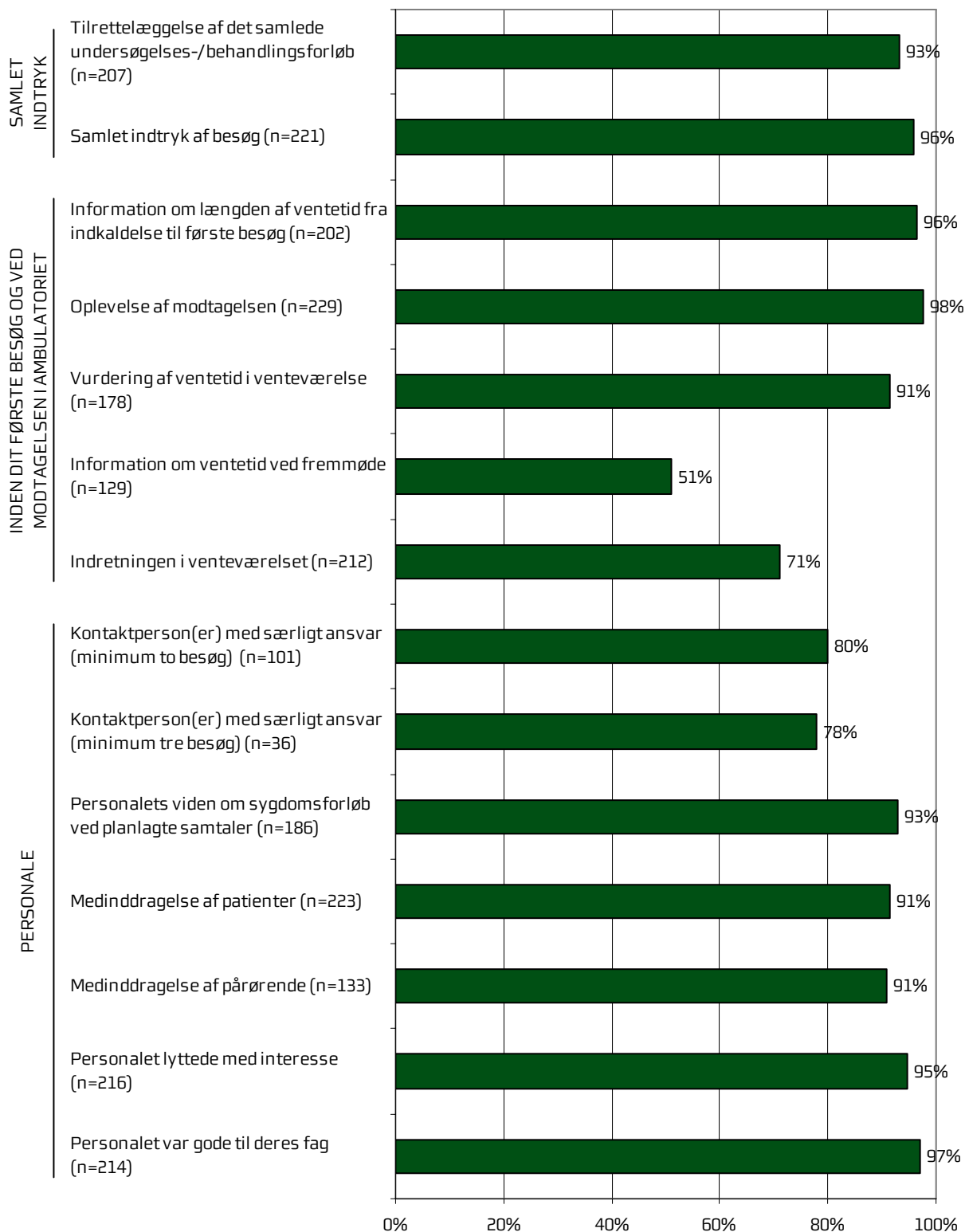
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

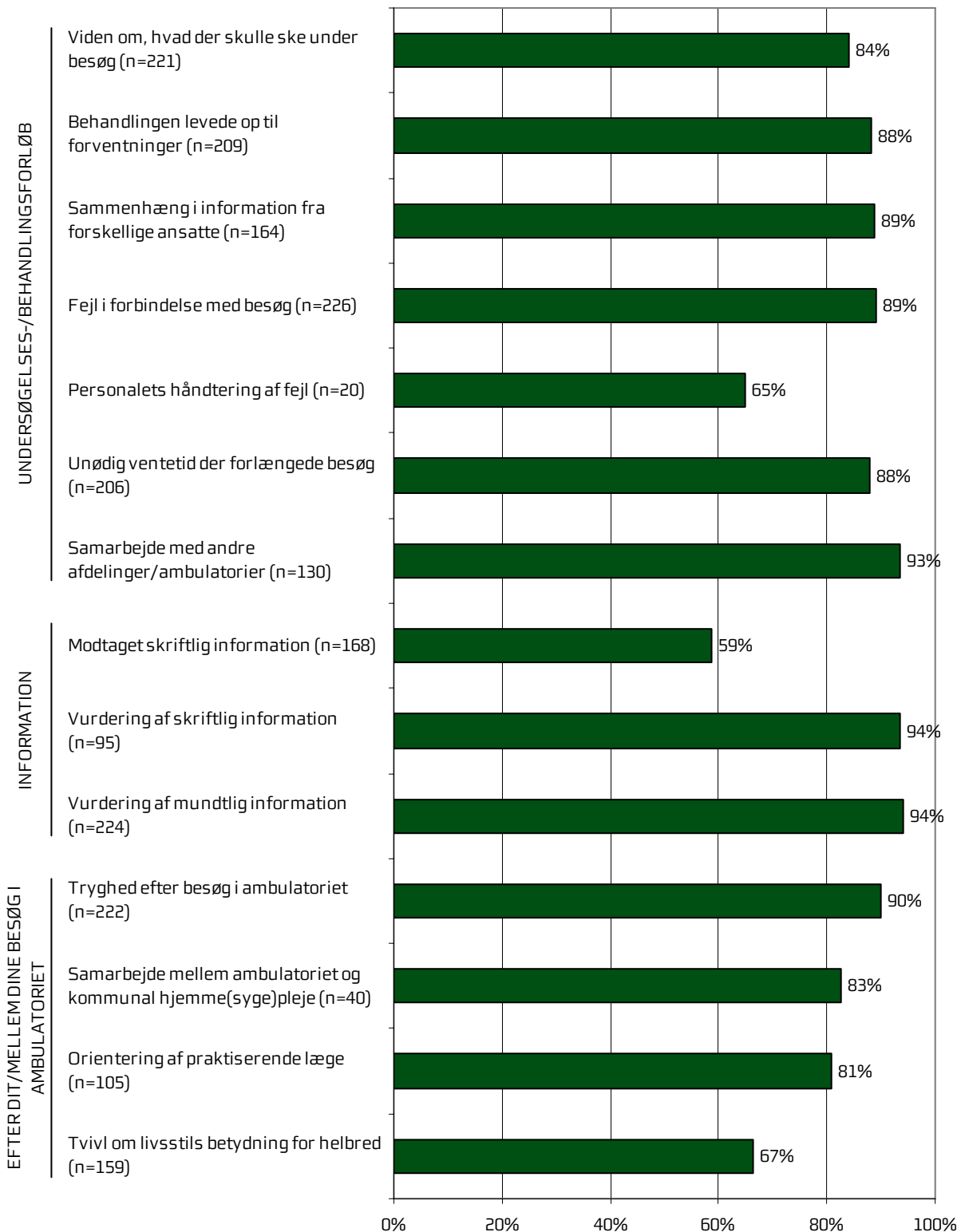
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Neurologisk Afdeling F

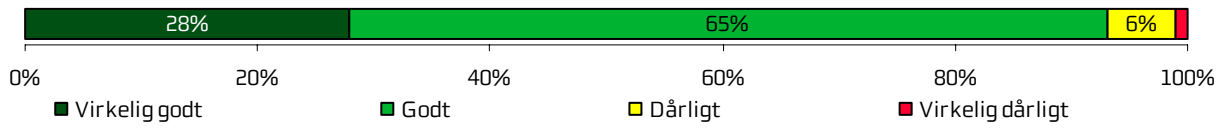
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

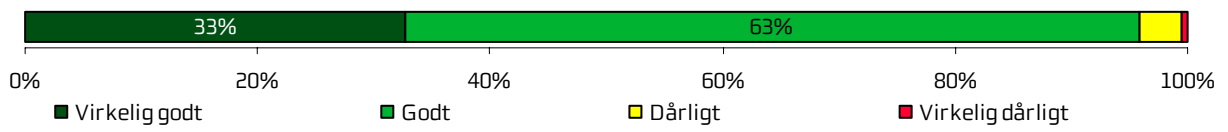
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=207)



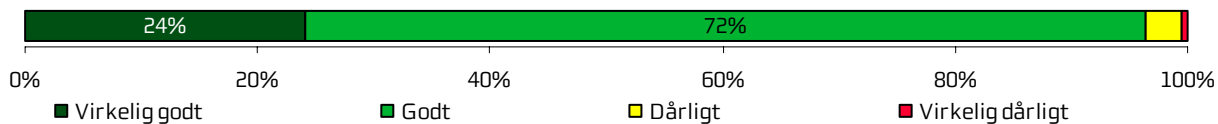
Samlet indtryk af besøg (n=221)



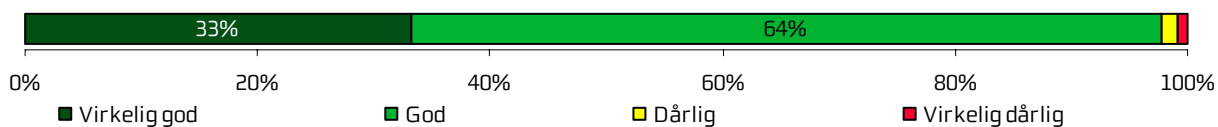
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	95 %	99 %	89 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	95 %	100 %	91 %	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

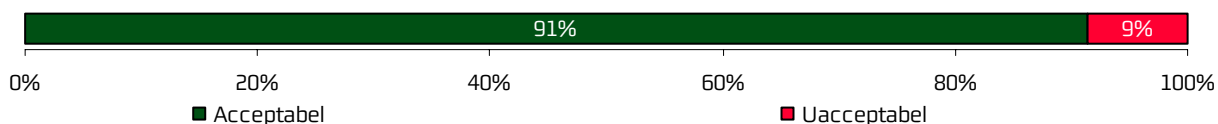
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=202)



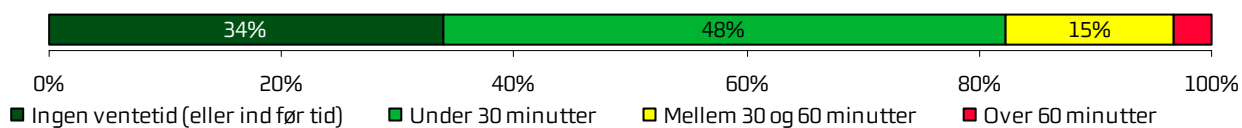
Oplevelse af modtagelsen (n=229)



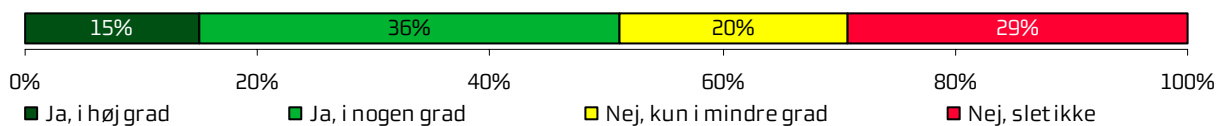
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=178)



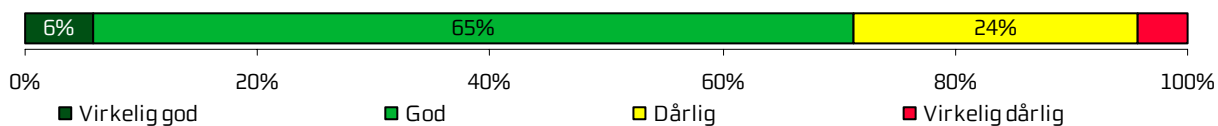
Længde af ventetid i venteværelse (n=218)



Information om ventetid ved fremmøde (n=129)



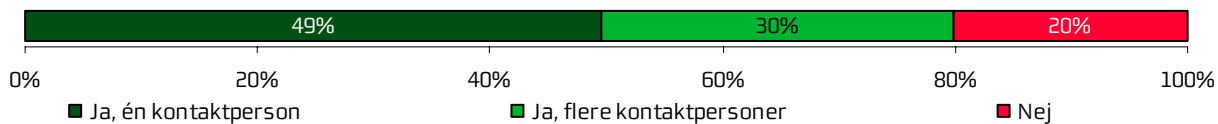
Indretningen i venteværelset (n=212)



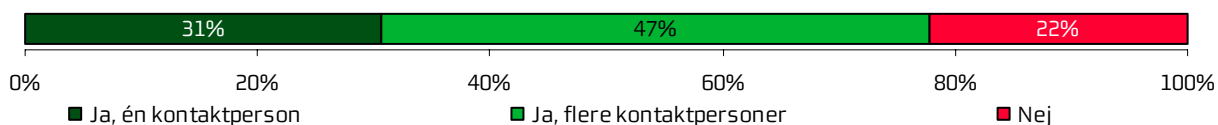
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	97 %	88 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	99 %	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		91 %	-	97 % *	84 %	91 %
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?		51 %	42 %	68 % *	33 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		71 %	67 %	91 % *	67 %	79 % *

Personale

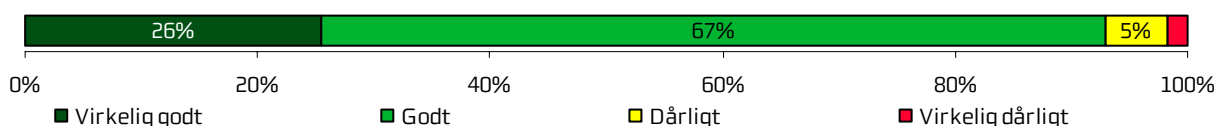
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=101)



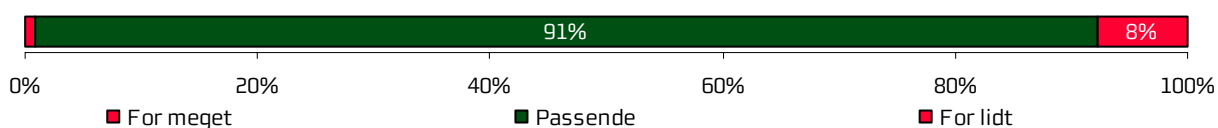
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=36)



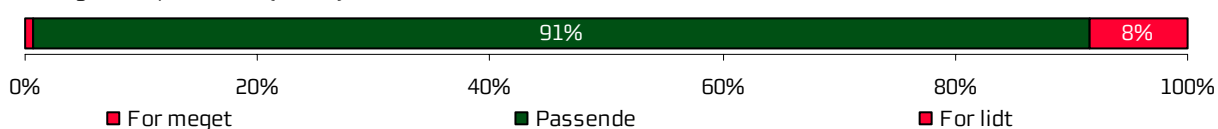
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=186)



Medinddragelse af patienter (n=223)



Medinddragelse af pårørende (n=133)



Personalet lyttede med interesse (n=216)



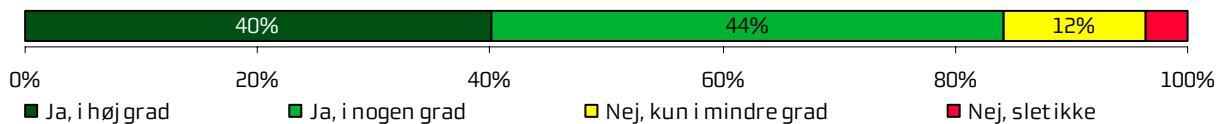
Personalet var gode til deres fag (n=214)



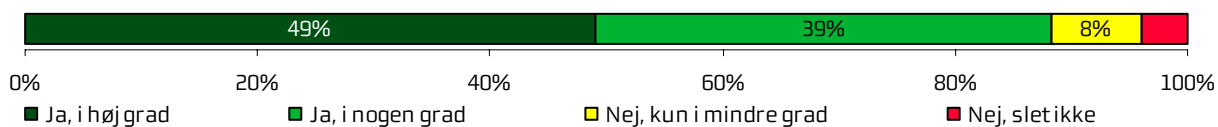
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		80 %	77 %	86 %	65 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		78 %	-	86 %	66 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	91 %	98 % *	85 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	89 %	96 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	88 %	94 %	79 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	95 %	99 % *	92 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	96 %	100 %	94 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=221)



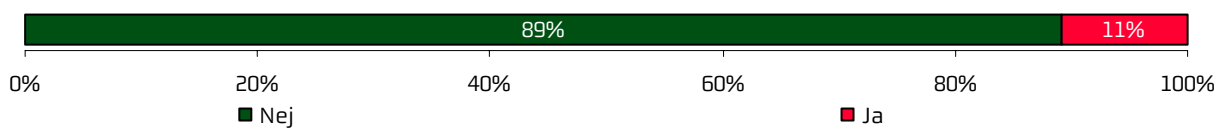
Behandlingen levede op til forventninger (n=209)



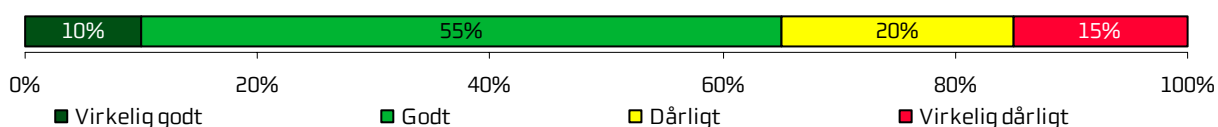
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=164)



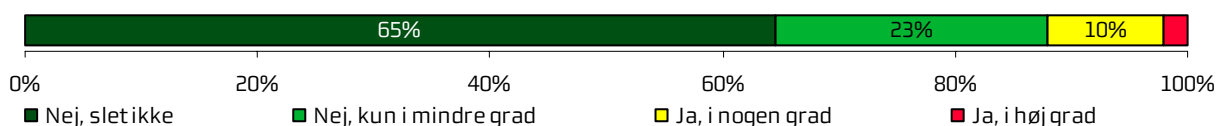
Fejl i forbindelse med besøg (n=226)



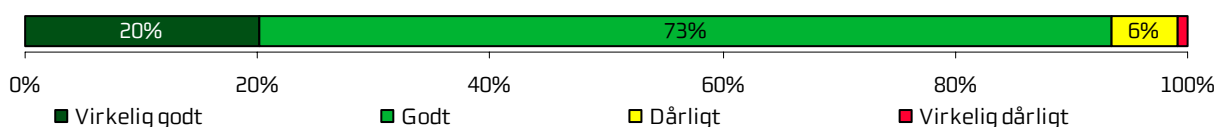
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=206)



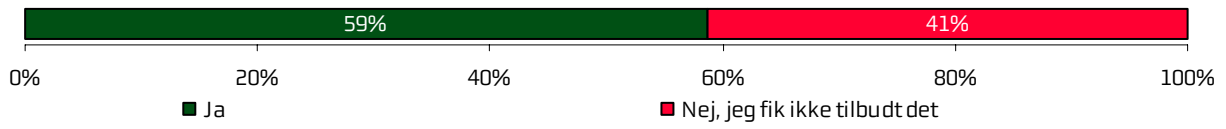
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=130)



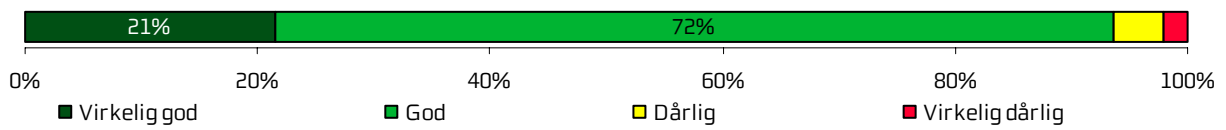
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		84 %	88 %	95 % *	78 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	90 %	98 % *	85 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		89 %	94 %	96 % *	89 %	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	97 % *	87 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		65 %	-	87 % *	54 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		88 %	90 %	96 % *	77 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	91 %	97 %	84 %	92 %

Information

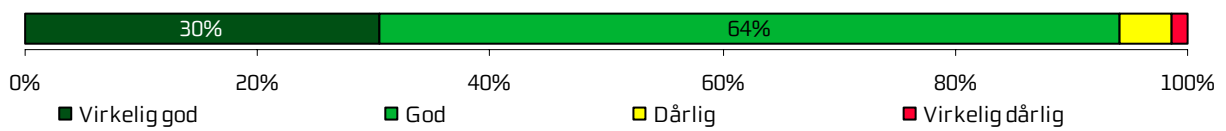
Modtaget skriftlig information (n=168)



Vurdering af skriftlig information (n=95)



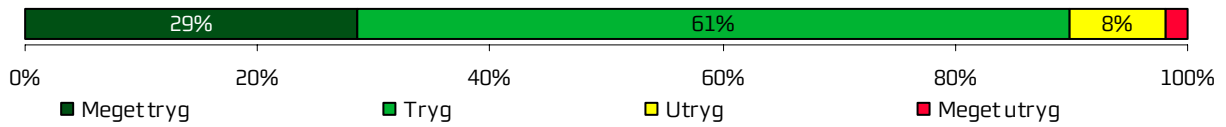
Vurdering af mundtlig information (n=224)



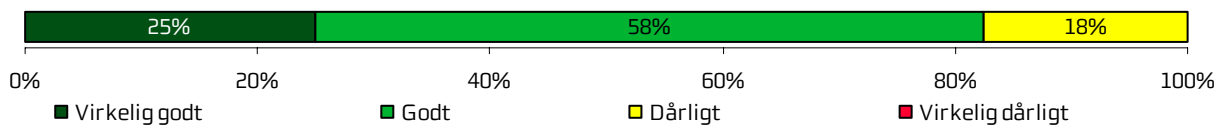
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		59 %	-	79 % *	63 %	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	98 %	99 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	93 %	99 % *	91 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

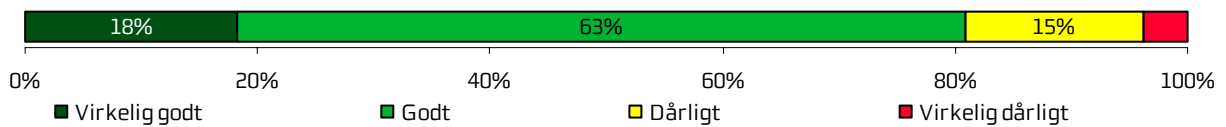
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=222)



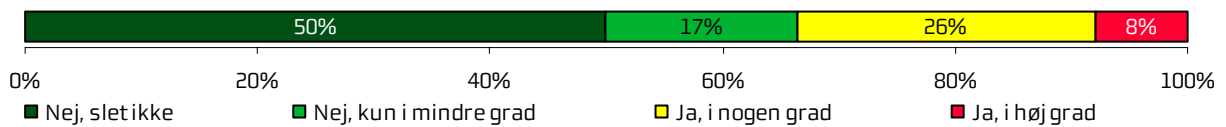
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=40)



Orientering af praktiserende læge (n=105)



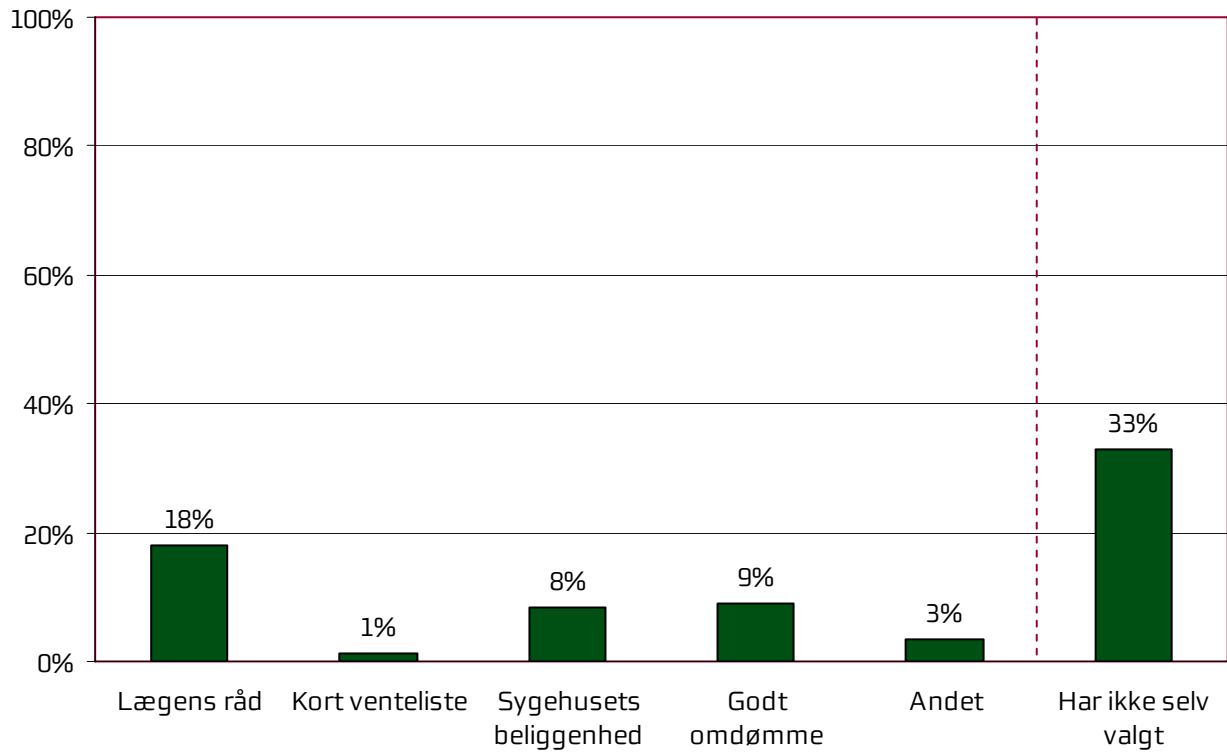
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=159)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	91 %	97 % *	87 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		82 %	85 %	98 %	77 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		81 %	79 %	94 % *	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	75 %	79 % *	66 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

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



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ 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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Acceptabel		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Gå til spørgsmål 8
6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 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"/>
8. 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"/>

Løbet.: >>lbmr<<

PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, 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 kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. 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"/>	
22. 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"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26 Gå til spørgsmål 26	
25. 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"/>
26. 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

27. 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"/>		
28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. 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"/>	
30. 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"/>	

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	59%	100%
Køn		
Mand	43%	42%
Kvinde	57%	58%
Aldersgruppe		
0-19 år	3%	5%
20-39 år	12%	19%
40-59 år	37%	38%
60-79 år	41%	32%
80- år	6%	6%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ²
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Acceptabel ", "Uacceptabel"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Ja ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	235		100%	
Køn				
Mand	100		43%	
Kvinde	135		57%	
Aldersgruppe				
0-19 år	8		3%	
20-39 år	28		12%	
40-59 år	88		37%	
60-79 år	96		41%	
80- år	15		6%	
Skema udfyldt af				
Patienten	188		87%	
Pårørende	29		13%	
Modersmål				
Dansk	217		95%	
Ikke dansk	11		5%	
Afsnitsnavn				
Neurologisk Ambulatorium F	229		97%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6		3%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	65	6	1	207	15
Køn						
Mand	27	67	6	0	89	7
Kvinde	29	64	6	2	118	8
Aldersgruppe						
0-19 år	48	52	0	0	7	0
20-39 år	29	71	0	0	24	4
40-59 år	27	59	10	3	78	5
60-79 år	26	69	5	0	87	5
80- år	29	71	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	28	64	7	1	167	12
Pårørende	24	73	0	4	27	2
Modersmål						
Dansk	28	65	6	1	194	14
Ikke dansk	30	70	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	28	65	6	1	201	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	63	4	0	221
Køn					
Mand	28	67	5	0	97
Kvinde	36	60	2	1	124
Aldersgruppe					
0-19 år	48	52	0	0	7
20-39 år	27	73	0	0	26
40-59 år	37	56	6	1	83
60-79 år	30	66	3	0	92
80- år	24	76	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	33	62	5	1	179
Pårørende	29	71	0	0	29
Modersmål					
Dansk	33	63	4	0	207
Ikke dansk	27	73	0	0	11
Afsnitsnavn					
Neurologisk Ambulatorium F	33	63	4	0	215
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	72	3	1	202	25
Køn						
Mand	21	78	1	0	89	8
Kvinde	26	68	4	1	113	17
Aldersgruppe						
0-19 år	40	60	0	0	5	3
20-39 år	23	68	9	0	22	6
40-59 år	26	69	4	1	76	10
60-79 år	20	79	1	0	85	6
80- år	38	62	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	74	4	1	162	22
Pårørende	33	67	0	0	25	3
Modersmål						
Dansk	24	73	3	1	189	23
Ikke dansk	33	56	11	0	9	2
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	24	73	3	1	197	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	64	1	1	229
Køn					
Mand	26	73	0	1	98
Kvinde	38	58	2	1	131
Aldersgruppe					
0-19 år	45	55	0	0	8
20-39 år	29	71	0	0	28
40-59 år	37	58	4	1	86
60-79 år	31	68	0	1	93
80- år	30	70	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	32	65	2	1	186
Pårørende	37	63	0	0	29
Modersmål					
Dansk	33	65	1	1	215
Ikke dansk	36	55	9	0	11
Afsnitsnavn					
Neurologisk Ambulatorium F	33	65	1	1	223
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	91	9	178	49
Køn				
Mand	90	10	79	17
Kvinde	93	7	99	32
Aldersgruppe				
0-19 år	100	0	8	0
20-39 år	95	5	21	7
40-59 år	90	10	69	17
60-79 år	91	9	70	21
80- år	89	11	10	4
Skema udfyldt af				
Patienten	90	10	149	36
Pårørende	100	0	23	5
Modersmål				
Dansk	91	9	167	46
Ikke dansk	90	10	10	1
Afsnitsnavn				
Neurologisk Ambulatorium F	91	9	172	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	48	15	3	218	6
Køn						
Mand	27	49	20	4	92	3
Kvinde	39	48	11	2	126	3
Aldersgruppe						
0-19 år	16	84	0	0	7	0
20-39 år	33	56	7	4	27	0
40-59 år	35	45	17	2	82	4
60-79 år	34	48	14	5	88	2
80- år	38	40	23	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	48	16	4	179	4
Pårørende	24	63	12	0	26	2
Modersmål						
Dansk	34	48	15	3	205	6
Ikke dansk	27	64	9	0	11	0
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	34	48	15	3	212	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	36	20	29	129	23
Køn						
Mand	16	38	22	24	64	6
Kvinde	14	35	17	34	65	17
Aldersgruppe						
0-19 år	0	40	40	20	5	1
20-39 år	8	38	23	31	13	6
40-59 år	14	28	21	37	50	7
60-79 år	21	37	15	27	53	8
80- år	0	75	25	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	14	33	20	32	110	16
Pårørende	20	47	20	13	15	7
Modersmål						
Dansk	13	37	19	30	122	22
Ikke dansk	43	14	29	14	7	1
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	15	36	20	29	126	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	65	24	4	212	14
Køn						
Mand	6	67	22	5	89	6
Kvinde	6	64	26	4	123	8
Aldersgruppe						
0-19 år	0	38	62	0	6	0
20-39 år	4	76	20	0	25	3
40-59 år	5	56	34	6	85	2
60-79 år	6	72	16	5	82	9
80- år	15	75	10	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	4	67	24	5	174	10
Pårørende	16	49	35	0	26	3
Modersmål						
Dansk	5	66	25	5	199	14
Ikke dansk	18	64	18	0	11	0
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	6	66	24	4	206	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	50	50	0	6	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	49	30	20	101
Køn				
Mand	58	18	24	47
Kvinde	42	41	17	54
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	14	50	36	14
40-59 år	49	33	18	51
60-79 år	71	11	18	28
80- år	57	43	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	52	29	19	86
Pårørende	32	24	43	10
Modersmål				
Dansk	51	30	19	95
Ikke dansk	20	40	40	5
Afsnitsnavn				
Neurologisk Ambulatorium F	49	30	20	99
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	31	47	22	36
Køn				
Mand	29	35	35	17
Kvinde	32	58	11	19
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	71	29	7
40-59 år	30	52	17	23
60-79 år	60	0	40	5
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	31	50	19	32
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	31	47	22	32
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Neurologisk Ambulatorium F	31	47	22	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	67	5	2	186	39
Køn						
Mand	23	70	6	1	81	15
Kvinde	28	65	5	2	105	24
Aldersgruppe						
0-19 år	24	57	19	0	6	1
20-39 år	28	72	0	0	25	2
40-59 år	24	65	7	4	72	13
60-79 år	26	69	6	0	73	19
80- år	32	68	0	0	10	4
Skema udfyldt af						
Patienten	24	69	5	2	155	28
Pårørende	31	60	10	0	22	7
Modersmål						
Dansk	26	67	5	2	174	38
Ikke dansk	27	64	9	0	11	0
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	25	67	6	2	181	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	91	8	223
Køn				
Mand	0	96	4	96
Kvinde	2	88	10	127
Aldersgruppe				
0-19 år	0	84	16	7
20-39 år	4	93	4	28
40-59 år	0	88	12	87
60-79 år	1	93	6	88
80- år	0	100	0	13
Skema udfyldt af				
Patienten	1	90	8	181
Pårørende	0	96	4	29
Modersmål				
Dansk	0	91	8	210
Ikke dansk	9	91	0	11
Afsnitsnavn				
Neurologisk Ambulatorium F	1	91	8	217
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	6

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	133	93
Køn					
Mand	0	93	7	58	38
Kvinde	1	89	10	75	55
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	7	0
20-39 år	7	93	0	15	13
40-59 år	0	87	13	39	48
60-79 år	0	92	8	62	29
80- år	0	89	11	10	3
Skema udfyldt af					
Patienten	1	90	9	99	85
Pårørende	0	95	5	23	6
Modersmål					
Dansk	1	91	8	127	87
Ikke dansk	0	80	20	5	5
Afsnitsnavn					
Neurologisk Ambulatorium F	1	91	8	130	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	35	4	1	216	10
Køn						
Mand	54	40	4	1	92	4
Kvinde	64	31	3	2	124	6
Aldersgruppe						
0-19 år	84	16	0	0	7	0
20-39 år	56	41	4	0	27	1
40-59 år	65	28	5	2	86	1
60-79 år	55	42	2	1	84	7
80- år	56	36	9	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	59	36	3	2	178	6
Pårørende	61	31	8	0	27	2
Modersmål						
Dansk	59	36	4	2	203	10
Ikke dansk	73	27	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	60	35	4	1	210	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	29	2	1	214	13
Køn						
Mand	68	28	3	1	92	5
Kvinde	68	30	1	1	122	8
Aldersgruppe						
0-19 år	84	16	0	0	7	0
20-39 år	71	25	4	0	28	0
40-59 år	69	26	2	2	83	4
60-79 år	64	34	1	0	83	8
80- år	67	33	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	67	29	2	1	176	9
Pårørende	69	31	0	0	27	2
Modersmål						
Dansk	67	30	2	1	201	13
Ikke dansk	82	18	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	68	29	2	1	208	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	6	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	44	12	4	221	6
Køn						
Mand	38	42	15	4	95	2
Kvinde	42	45	10	3	126	4
Aldersgruppe						
0-19 år	4	80	16	0	7	0
20-39 år	44	48	7	0	27	1
40-59 år	51	33	12	5	87	0
60-79 år	32	49	14	5	87	5
80- år	33	59	8	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	43	12	3	180	5
Pårørende	26	48	18	7	29	0
Modersmål						
Dansk	40	44	13	3	208	6
Ikke dansk	45	45	0	9	11	0
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	40	44	12	4	215	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	17	0	6	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	39	8	4	209	18
Køn						
Mand	48	45	5	2	87	10
Kvinde	50	35	10	5	122	8
Aldersgruppe						
0-19 år	20	80	0	0	7	0
20-39 år	46	38	13	4	24	4
40-59 år	53	33	7	6	82	5
60-79 år	48	41	9	2	83	9
80- år	49	51	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	37	8	5	171	14
Pårørende	52	44	4	0	25	4
Modersmål						
Dansk	49	39	7	4	198	16
Ikke dansk	44	33	22	0	9	2
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	49	39	8	4	204	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	33	9	2	164	57
Køn						
Mand	43	44	12	2	68	26
Kvinde	65	25	6	3	96	31
Aldersgruppe						
0-19 år	60	20	20	0	5	2
20-39 år	71	24	6	0	17	10
40-59 år	61	29	6	5	66	21
60-79 år	48	38	13	2	65	22
80- år	51	49	0	0	11	2
Skema udfyldt af						
Patienten	58	32	7	3	138	41
Pårørende	42	35	23	0	18	11
Modersmål						
Dansk	57	33	8	3	154	54
Ikke dansk	44	33	22	0	9	2
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	56	33	9	2	161	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	3

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	226
Køn			
Mand	89	11	96
Kvinde	89	11	130
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	7
20-39 år	89	11	28
40-59 år	82	18	87
60-79 år	93	7	90
80- år	100	0	14
Skema udfyldt af			
Patienten	87	13	185
Pårørende	100	0	29
Modersmål			
Dansk	88	12	213
Ikke dansk	100	0	11
Afsnitsnavn			
Neurologisk Ambulatorium F	89	11	220
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	55	20	15	20	2
Køn						
Mand	11	56	33	0	9	1
Kvinde	9	55	9	27	11	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	0	50	29	21	14	1
60-79 år	-	-	-	-	4	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	55	20	15	20	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	10	55	20	15	20	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	10	55	20	15	20	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	23	10	2	206	12
Køn						
Mand	63	24	11	2	86	8
Kvinde	66	23	9	2	120	4
Aldersgruppe						
0-19 år	52	48	0	0	7	0
20-39 år	63	15	22	0	27	1
40-59 år	60	30	7	2	83	4
60-79 år	69	18	10	3	78	7
80- år	78	19	3	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	25	12	2	165	12
Pårørende	92	7	1	0	29	0
Modersmål						
Dansk	64	24	10	2	193	12
Ikke dansk	73	18	9	0	11	0
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	65	24	10	2	200	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	17	17	0	6	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	73	6	1	130	56
Køn						
Mand	13	81	4	2	57	26
Kvinde	26	67	7	0	73	30
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	3
20-39 år	27	60	13	0	15	8
40-59 år	21	69	8	2	61	17
60-79 år	20	80	0	0	43	25
80- år	16	80	4	0	7	3
Skema udfyldt af						
Patienten	21	71	7	1	108	42
Pårørende	7	92	2	0	16	10
Modersmål						
Dansk	21	73	5	1	120	53
Ikke dansk	11	78	11	0	9	2
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	20	74	6	1	126	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	59	41	168	51
Køn				
Mand	55	45	75	17
Kvinde	62	38	93	34
Aldersgruppe				
0-19 år	50	50	6	1
20-39 år	71	29	17	11
40-59 år	61	39	68	19
60-79 år	54	46	69	18
80- år	63	38	8	2
Skema udfyldt af				
Patienten	60	40	138	43
Pårørende	59	41	22	3
Modersmål				
Dansk	58	42	159	47
Ikke dansk	67	33	9	2
Afsnitsnavn				
Neurologisk Ambulatorium F	59	41	165	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	2

Tabel 30. 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	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	72	4	2	95	1
Køn						
Mand	19	76	3	3	40	0
Kvinde	24	69	5	2	55	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	0	92	8	0	12	0
40-59 år	28	63	8	3	40	0
60-79 år	21	76	0	3	35	1
80- år	20	80	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	70	5	3	79	1
Pårørende	15	85	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	21	74	3	2	89	1
Ikke dansk	33	50	17	0	6	0
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	21	72	4	2	94	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	64	5	1	224
Køn					
Mand	23	73	3	1	95
Kvinde	36	57	6	2	129
Aldersgruppe					
0-19 år	20	80	0	0	7
20-39 år	32	68	0	0	28
40-59 år	28	61	7	4	85
60-79 år	35	61	4	0	91
80- år	16	84	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	29	65	5	1	182
Pårørende	34	63	0	4	29
Modersmål					
Dansk	32	62	5	1	211
Ikke dansk	0	91	0	9	11
Afsnitsnavn					
Neurologisk Ambulatorium F	30	64	5	1	218
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	61	8	2	222
Køn					
Mand	24	67	7	1	97
Kvinde	32	57	9	2	125
Aldersgruppe					
0-19 år	36	48	16	0	7
20-39 år	35	58	8	0	26
40-59 år	28	57	11	5	85
60-79 år	30	63	7	0	91
80- år	8	92	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	29	60	10	2	181
Pårørende	23	70	4	4	29
Modersmål					
Dansk	29	61	9	1	210
Ikke dansk	20	70	0	10	10
Afsnitsnavn					
Neurologisk Ambulatorium F	29	61	8	2	216
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	25	58	18	0	40	21	158
Køn							
Mand	24	57	19	0	21	10	65
Kvinde	26	58	16	0	19	11	93
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	5
20-39 år	0	83	17	0	6	0	19
40-59 år	20	60	20	0	10	8	68
60-79 år	35	45	20	0	20	8	60
80- år	-	-	-	-	2	5	6
Skema udfyldt af							
Patienten	22	63	16	0	32	12	135
Pårørende	43	29	29	0	7	8	14
Modersmål							
Dansk	22	59	19	0	37	20	150
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	6
Afsnitsnavn							
Neurologisk Ambulatorium F	25	58	18	0	40	20	153
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	5

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	63	15	4	105	122
Køn						
Mand	15	75	6	4	49	47
Kvinde	21	52	23	4	56	75
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	5
20-39 år	25	42	33	0	12	16
40-59 år	14	68	14	5	44	42
60-79 år	23	58	14	5	44	49
80- år	-	-	-	-	3	10
Skema udfyldt af						
Patienten	20	63	14	2	85	100
Pårørende	13	56	19	13	16	13
Modersmål						
Dansk	16	65	16	4	97	117
Ikke dansk	57	29	14	0	7	4
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	18	63	15	4	104	117
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	5

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	17	26	8	159	65
Køn						
Mand	45	19	25	11	76	20
Kvinde	54	15	26	5	83	45
Aldersgruppe						
0-19 år	76	19	0	5	6	1
20-39 år	70	5	20	5	20	8
40-59 år	53	16	24	7	62	25
60-79 år	41	22	28	9	66	24
80- år	20	0	60	20	5	7
Skema udfyldt af						
Patienten	51	14	26	8	132	51
Pårørende	47	31	16	7	20	8
Modersmål						
Dansk	50	18	25	8	151	61
Ikke dansk	57	0	29	14	7	3
Afsnitsnavn						
Neurologisk Ambulatorium F	50	17	26	8	155	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	2

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].














Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus
















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














ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium F	Samlet indtryk
3	En meget behagelig oplevelse på trods af sygdomsforløbet. Venligt og imødekommende personale, som gør meget for at man kan føle sig tryk.	Godt
4	Har været tilknyttet samme læge gennem [mange] år (på denne afdeling).	Godt
6	Parkeringsplads er det største problem for os.	Godt
8	At sende spørgeskema til [patienter] hele tiden, da jeg mener, at jeg er bedre til at kommunikere skriftligt og bedre kan forklare, hvor mine problemer ligger som [patient]. Har svært ved mundtlig kommunikation.	Dårligt
9	Tre og en halv måneders ventetid på en diagnose med mange forskellige undersøgelser, meget hårdt at komme igennem. Man har jo selv en anelse om udfaldet. Heldigvis ventede min arbejdsgiver på, at jeg kom tilbage igen. Jeg måtte ikke arbejde de tre måneder, undersøgelsen stod på grundet usikker diagnose. Jeg er altid blevet mødt med venlighed.	Godt
16	Jeg har oplevet det meget betrykkende, at det har været muligt at få en tid rykket frem - hvis man har ringet og forelagt aktuelle problemer.	Godt
17	Den dag, jeg skulle ind og have svar på, om jeg havde diagnosen sclerose eller ej, var der lang ventetid, hvilket jo forøgede min nervøsitet. En sød mandlig sygeplejerske vidste, at jeg skulle ind og have svar og var så sød at komme ind lige og sige hej, og at han ikke kendte svaret, men at han vidste, at det nok ikke var helt nemt at sidde og vente dér så længe. Det var virkelig en rigtig, rigtig positiv oplevelse.	Godt
18	Det betyder noget, at det er de samme personer, der er der hver gang. At de kan huske ens navn og hvad man laver. Det er vigtigt, når man kommer en gang om måneden, at der er kontinuitet, så det bryder ens hverdag mindst muligt. Det har også været vigtigt for mig at have samme neurolog, og at de til de tremåneders undersøgelser tager én ind i observationstimen og ikke mens man sidder med droppet i hånden.	Virkelig godt
21	Ventetiden er alt for lang.	Dårligt
25	Spørge ind til hvordan man virkelig/reelt har det. Jeg glemmer hurtigt, hvad der er blevet talt om, og hvad jeg selv har sagt. - En lille seddel om, hvad der er blevet talt om, så jeg kan se, hvad jeg ikke fik fortalt. Sige hvad man tænker, og så længe efter tænker jeg over, hvad jeg har sagt og ikke fået fortalt.	Godt
26	Hvis det er ukompetente medarbejdere eller medarbejdere, der er trætte af at være der, og som flygter ved første mulighed, eller om det er dårligt arbejdsmiljø, eller hvad det er, der er årsag til, at det generelt opleves som en meget aggressiv stemning i afdelingen af både læger og sygeplejersker. At patienter bliver skubbet frem og tilbage/afvist i stedet for at blive set hurtigt, ville måske i sidste ende "spare tid og ressourcer" i det lange løb. I stedet for at læger/sygeplejersker "skal bru-	Virkelig dårligt

ge tiden på ikke at se patienten" ved en masse skrivearbejde og ringen og talen i telefon og lave afvisninger samt tage patienternes journaler op og ned i arkiv. Alt i alt har jeg aldrig følt mig dårligere behandlet noget sted som der.

-  28 Jeg synes, jeg manglede information om min sygdom. Eventuel skriftlig materiale, der kunne læses, når jeg kom hjem. De var meget gode til at holde tidsplanen. Dårligt
-  29 Stor tak for en rigtig god behandling. Virkelig godt
-  30 Plus: Rigtig god atmosfære. Hyggeligt, lunt venteværelse med te, kaffe og ugeblade. Utrolig venlighed af både læge og andet personale. Minus: Dårlige parkeringsforhold. Virkelig godt
-  32 Ved første undersøgelse/udredning kunne ambulatoriet godt "advare/forberede" patienten om, at muligheden for, at man ikke må tage bilen hjem, kunne blive aktuel. Jeg havde f.eks. kørt 150 km. for at blive udredt, og så får jeg at vide, at jeg ikke må køre hjem. Hvad gør man så?... Man tager bilen hjem, for det er den eneste mulighed for, at man kan komme hjem. I kunne skrive i indkaldelsesbrevet, at det anbefales at tage en ledsager med, der kan køre bil. Virkelig godt
-  35 Nej, det eneste, som kan klages over, er parkeringsforholdene. Sidste gang måtte jeg cirkulere 35 minutter, inden jeg fik en plads. Det er ikke tilfredsstillende, når man har sclerose og ikke ret lang gangdistance. Ved godt det ikke hører hjemme her, men der var ikke andre steder at skrive det. Virkelig godt
-  36 Kan altid være bedre, især venteværelse. Godt
-  38 Jeg synes, overordnet set, alle var/er meget søde, venlige og professionelle, om end det er lidt surt, at der blandt lægerne er folk, der ikke taler flydende dansk, og derfor eventuelt undgår de lidt mere krævende spørgsmål/svar. Endeligt er det mit klare indtryk, at I alle har meget travlt og bestemt ikke kommer sovende til Jeres løn :-). Så alt i alt en god oplevelse. Godt
-  41 Jeg fik mit hår vasket, inden jeg kom hjem, hvilket jeg var glad for, da jeg ikke selv kunne klare det. Ellers synes jeg, det er svært at svare, men i det store og hele får man en pæn behandling af personale og læger. Intet svar
-  42 Personalet er bare SÅ SØDE og hjælpsomme. Virkelig godt
-  43 I mit tilfælde var der kommet MR-scanning fra anden klinik på forhånd. Disse burde være gennemgået før mit besøg, og hvis gennemgang skulle ske, mens jeg var tilstede, burde jeg være med og ikke sættes af i venteværelse, mens de gennemgik scanningen. Godt
-  44 Jeg startede med behandlinger på ambulatoriet for [mange] år siden. Der er sket store fremskridt siden: Ventetiden dengang kunne være op til flere timer, og lægen NN havde ikke sat sig ordentligt ind i min sygdom. Det var ligesom noget, der bare skulle overstås. Der er meget mere styr på i dag, da lægerne NN er blevet yngre og lytter til, hvad man siger og spørger altid, hvordan det går. Godt
-  45 Alt fungerede fint! Intet svar
-  46 Personalet har været meget venlige. Ventetiden har været det største problem. Har få gange ventet op til to timer pr. gang. Det er meget dårligt. Jeg fik taget en prøve fra ryggen. Lægen stak forkert to gange. Det må bare ikke ske. Der kom en anden læge. Han stak rigtigt første gang. Jeg havde det bare så dårligt bagefter. [Og dette fortsatte et stykke tid]. Det var under al kritik. Godt



Bilag 5

-  47 Sørge for at det bliver den samme læge, da det giver mere tryghed. Ambulatoriet er en lang smal gang, hvor det vil være hyggeligt med farver og blomster. Den samme sygeplejerske igennem [mange år], det giver dominans og forkælelse til nogle patienter. Lægerne har været fantastiske, ja dem kan jeg ikke rose nok. Godt
-  48 Jeg er fuld af lovord over personalet og undersøgelserne. Det er lidt sent at sende spørgeskemaet nu, så længe efter. Hvis I havde bedt mig give en karakter på 12-skalaen selve dagen, jeg var der, ville det have været ti eller 12. Virkelig godt. Virkelig godt
-  49 Dette ambulatorium har givet mig den bedste behandling. Jeg er tilfreds med forløbet, med undtagelse af venteværelset, da jeg ikke synes det passer til alle patienter med forskellige behov. Godt
-  50 Har intet at kommentere! Ligger ikke til min natur!! Bedes om og ikke at få flere spørgsmål!!! Godt
-  52 Det ville være dejligt, hvis man følte sig velkommen og, ikke kun som et nummer i rækken. Dårligt
-  54 Lægen som man møder i forbindelse med kontrolbesøgene på hovedpineklinikken (desværre har jeg ikke set et navneskilt, så jeg ikke ved, hvem vedkommende er) er guld værd. Han er vidende, lyttende og god til at forklare. Jeg har været knyttet til smerteklinikken/hovedpineklinikken i flere år pga. [særlig lidelse] og er meget glad for den service, I yder. Det er en lettelse for én som mig at kunne komme til at tale med dygtige læger, som kender til min sygdom. Da jeg udfylder dette skema lige før jul, vil jeg ønske jer alle en glædelig jul og et godt og lykkebringende nytår! Virkelig godt
-  57 Jeg syntes, det kunne være rart, det var den samme læge hver gang. Jeg bryder mig ikke om, at lægen sidder og ser på sin pc-skærm, mens man snakker sammen. Det synes jeg er meget uhøfligt. Disse besøg får jeg ikke noget ud af, fordi jeg føler ikke, der bliver hørt efter, hvad jeg siger. Godt
-  59 Jeg føler mig altid velkommen, og det er vigtigt når man kommer med fire måneders mellemrum. Virkelig godt
-  60 Mangler mere skriftlig orientering pga. hukommelsesproblemer. Kunne godt have brugt lidt mere information om medicin, herunder dosering. Godt
-  61 At det er den samme læge, der behandler (eller maks. to forskellige læger) og ikke gang på gang skal fortælle om ens eget forløb. Man kommer der for behandling af en lidelse og bør føle sig sikker på rette fremtidige behandlinger. Dårligt
-  63 Jeg synes, at der blev taget godt imod vores unge datter, og stor forståelse for, at hun er ung og gerne vil gøre de ting andre unge mennesker gør. Jeg kunne godt tænke mig, at man var mere konkret i forhold til [hvilken] øvrig medicin patienten måtte tage. Jeg oplever at lande mellem to stole, når forskellige læger skal ordinere medicin for forskellige sygdomme. Her har jeg måtte være meget "på", for at få ordineret medicin, der kunne arbejde sammen. Virkelig godt
-  64 [] og siden dengang har jeg gået til kontrol på Århus Kommunehospital. Det er et godt hospital. [] Jeg kunne ikke tænke mig noget andet sted at komme. Derfor valgte jeg Århus Sygehus. Virkelig godt
-  65 Ingen evaluering fra neurologisk. Dårligt
-  66 Jeg synes, at mine besøg hvert halve år er helt ok. Får svar på mine spørgsmål, og bliver hørt når jeg siger noget. Man er jo også selv ansvarlig for at få et kontrolbesøg til at være ok. Godt
-  67 Jeg var indkaldt til samtale med baggrund i skanninger foretaget på forskellige sygehuse. Lægen Det kan jeg

- havde IKKE set billederne men på baggrund af samtale kunne han udelukke muligheden for epilepsi, min næsten konstante, stærke hovedpine mente han var nakkespændinger. Efterfølgende har jeg fået brev fra NN, der siger at der ikke er nogen forandringer i forhold til tidligere skanninger. NN mente, at jeg var blev informeret om resultaterne under samtalen med lægen. ikke vurdere
-  68 Ja, de kunne tilrettelægge undersøgelse, lægesnak, så der var et flow i det - normal praksis på øvrige afdelinger. Når der kommer svar på undersøgelser, skal de selvsagt modtages straks og forelægges læge, der så bør have tid til samtale. Der bør følges op på igangsatte behandlinger/undersøgelser. En MR-scanning bør medføre et lægesvar (som lovet), uden der skal rykkes fire gange og gå to måneder i usikkerhed. 20 dages prøve på medicin bør medføre opfølgning, hvad nu? Dårligt
-  69 Indrette et venteværelse med mere plads for en kørestolsbruger. Virkelig godt
-  70 Ambulatoriet kunne ikke gøre det bedre. Men jeg ville ønske [andet] sygehus ville gøre det lige så godt, for de tager ikke hensyn til, hvad de laver ved en patient. Og så hører de ikke efter, hvad man fortæller dem. Godt
-  71 Tiden mellem de kliniske undersøgelser, MR-scanning og [andre prøver] var laaang - dårligt. Undersøgelserne på ambulatoriet har været fine. Generelt en behagelig afdeling at komme på. Venteværelset kunne godt gøres lidt hyggeligere. Dårligt
-  72 Det varede [nogle uger] før, jeg fik besked om undersøgelsens resultat trods mange rykkere! Godt
-  73 Det er [mange år] siden jeg første gang kom på afdelingen. Jeg husker tydeligt min usikkerhed nybagt mor, der nu skal have en melding/undersøgelse om en kronisk sygdom. Jeg blev modtaget af en fantastisk lægesekretær (tror jeg), som gjorde alt for at få mig gjort godt tilpas og hjalp mig med min lille dreng, som jeg ikke selv havde kræfter til, samt at få varmet en flaske. En stor ros for modtagelse. Jeg kunne godt have brugt noget omkring min sygdom på skrift, som jeg kunne have læst, da jeg kom hjem. Det kan jeg ikke vurdere
-  76 Der er for lang ventetid på en taxa: Cirka en time fra hjemmet og modsat igen. Det samme gælder for øvrigt også til andet sygehus. Intet svar
-  77 Jeg har absolut kun ros til afdelingen: Meget fin modtagelse af sygeplejerske, absolut kompetente læger. God tone mellem personale og mig. Der er absolut ikke noget at klage over. Ved tidligere indlæggelse også kun god oplevelse - i det hele taget genkender jeg ikke pressens kritik af sygehusvæsenet! Virkelig godt
-  78 De er virkelig søde og gode til at informere. Virkelig godt
-  81 Bruge lidt mere tid på at informere om ordineret medicin og virkning. Føler tingen/undersøgelse/behandling går MEGET hurtigt. Har ALTID følelsen af at have det ene ben ude af døren, inden man næsten er kommet ind og mangler lidt bedre forklaring, dialog og empati. Det kan jeg ikke vurdere
-  82 Jeg har også været indlagt på to andre sygehuse, og på disse steder har jeg manglet, at lægerne vidste noget om min behandling/medicinering fra Aarhus. Dette har i et tilfælde medført stor mangel på min [] medicin i omkring et døgn. Godt
-  83 Meget ros! Virkelig godt
-  84 Kortere ventetid imellem undersøgelserne, når man skal igennem tre undersøgelser før man kan få Godt




Bilag 5

samlet svar på de tre undersøgelser. Og fra sidste undersøgelse til svar på hospitalet gik der cirka tre uger. Det virker som lang tid.

- | | | | |
|---|----|--|------|
|  | 86 | Synes ambulatoriet er kommet til at fungere langt bedre end for [flere] år siden, dog virker venteværelset trist og slidt. Som ny virker det meget rodet at komme i ambulatoriet, da man ikke umiddelbart kan se hvor man skal henvende sig. Kontorerne er lukkede enheder, også selvom dørene står åbne. En "reception" kunne afhjælpe det. | Godt |
|  | 87 | Lægen var lydhør og informerede godt. Dejligt med stort set ingen ventetid. | Godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk








- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Oplevede, at man ikke tager patienter med kronisk smerte? Min egen læge rettede herefter kontakt, og jeg blev indkaldt? | Godt |
|  | 2 | De største roser til Ambulatoriet (jeg giver ikke blot ved dørene). På trods af meget stor travlhed hersker der alligevel ro. De fleste patienter sidder endda og venter langs væggen ned ad gangen, men man har virkelig forsøgt at give området så lidt hospitalspræg, som det nu er muligt. Mødes altid af et venligt, nærværende og smilende personale (høj som lav), de er ganske enkelt i særklasse, og jeg har desværre alt for meget at sammenligne med. Derfor er jeg også meget ked af, at det har været nødvendigt at overføre mig til en anden afdeling, hvor der også forsøges, da de virkelig har fået mig til at føle mig tryk. Et enkelt OBS omkring transportgodtgørelse. Jeg har det generelt med at glemme at få en underskrift, når jeg er i et Ambulatorium eller har været indlagt. Så hvis der var mulighed for en reminder ved informationsskranken eller andet, så ville det være en stor hjælp. Jeg ved, at andre har det samme problem. | Virkelig godt |
|  | 3 | Telefonisk er det ofte vanskeligt at komme igennem. NN er god til at ringe om aftenen, hvis kontakt ikke har været muligt i kontortiden. Som patient har jeg oplevet, at turen fra Randers og retur tog fem timer, (Besøg i ambulatoriet en halv time). Fire og en halv times transport/ventetid, (resultatet var et epileptisk anfald). DET ER DÅRLIGT, at man ikke efter endt behandling kan meddele taxa, at man nu er klar til hjemtransport, og at man skal vente til et forudbestemt tidspunkt. Det er DE RASKES beslutning. De SKULLE PRØVE DET, når de selv var syge. | Godt |

Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium F	Samlet indtryk
8	Fik mange udsættelser af aftaler.	Dårligt
14	Jeg blev overflyttet fra en neurologisk afdeling til second opinion - er siden fortsat på et andet sygehus, ventetiden er minimal, personalet venligt.	Godt
18	Der var, så vidt jeg husker, ikke nogen information om ventetiden. Jeg finder det helt utilstødeligt, at man skal vente mere end et par uger, når der er tale om så seriøs sygdom. Oplevelsen af, at ens krop går mere og mere i stykker, og man ikke aner hvorfor, er ubeskrivelig.	Virkelig godt
23	Det var en akut undersøgelse, der gik 2 dage.	Godt
26	Inden var jeg blevet afvist flere gange, på trods af at øre-næse-hals-læge samt egen læge havde henvist mig. Først når den privatpraktiserende neurolog henviste mig, blev jeg talt med/indkaldt på neurologisk ambulatoriet. Dvs. at der gik over 16 uger med frem og tilbage og en meget lang sygemelding uden afklaring.	Virkelig dårligt
27	Kom direkte fra [andet sygehus] til Århus. Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
31	Et FORELØBIGT valg af ambulatorium. Samtalen var lidt sølle, men personalet løste opgaverne flot! Lokalerne var uegnede, dvs. de fysiske rammer - mørke, snævre gange og farveløse.	Virkelig godt
33	Der var stort set ingen ventetid, så jeg startede ud med én tid!	Godt
39	Jeg havde et langt sygdomsforløb forinden, og var i ambulatoriet første gang for 30 år siden.	Godt
41	Venligt personale, men for lang ventetid.	Intet svar
43	Har fået en tid, er mødt op til tiden. Har ikke, så vidt jeg husker, været i kontakt! Er henvist fra [sygehus] via [afdeling på andet sygehus].	Godt
47	Jeg er kommet der siden [1960'erne], og det har været meget op og ned med modtagelsen :(.	Godt
48	Det gik meget stærkt med at få en tid - fra tirsdag til fredag i én uge. Det var utrolig flot.	Virkelig godt
51	Jeg fik den information, jeg behøvede.	Intet svar
52	Måtte rykke for en ny tid, da der var en meget lang ventetid. Fik en ny tid med min læges hjælp.	Dårligt
53	Det er ren rutine. Jeg har været der masser af gange, og taler hver gang med samme læge om min [sygdom. Jeg er meget tilfreds!	Godt
59	Henvist fra lægen, og ved det første besøg kom jeg straks i behandling.	Virkelig godt

Bilag 5

	74	Vi fik en rigtig god modtagelse, og vi fik alle de nødvendige informationer.	Godt
	75	Desværre var der ventetid på [flere] uger.	Virkelig godt
	79	Personalet er meget venligt at tale i telefon med, når man ringer og har spørgsmål.	Virkelig godt
	83	Det var et akut epileptisk anfald, så blev ikke som sådan informeret/indkaldt om/til undersøgelse. Men blev virkelig godt modtaget og var glad for info om videre forløb.	Virkelig godt
	86	Fik en tid per telefon og mødte op. Ventede halvanden time - det er dog blevet langt bedre. Er kommet i ambulatoriet gennem [flere] år.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Fik besked om ændring - men til den gode side.	Godt
	2	Så snart ambulatoriet havde modtaget henvisningen fra min egen læge, blev jeg telefonisk kontaktet. Blev her anmodet om at møde i ambulatoriet allerede tre dage senere, hvis det var muligt. Det var meget betryggende, da vi selv var klar over, at noget var helt galt (sov 16-18 timer i døgnnet), mens egen læge kun vrangvilligt var gået med til at sende henvisningen!	Virkelig godt















Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium F	Samlet indtryk
1	Sekretæren på ambulatoriet benytter ofte ventetiden til at spørge ind til, hvordan jeg har haft det siden sidst. På den måde oplever jeg, at jeg bliver taget alvorligt, og det gør mig tryk.	Dårligt
5	Virkelig god modtagelse af kontaktsygeplejerske. Gav skriftlig information til min datters kammerater med mere.	Virkelig godt
7	Det var en positiv oplevelse. Ingen særlig ventetid, så jeg var meget tilfreds.	Intet svar
8	Det vil være bedre, hvis sekretæren har et smil på læberne.	Dårligt
9	Flinke og meget oplysende om, hvad der skulle ske i det videre forløb.	Godt
13	Alle søde og hjertelige og hjælpsomme.	Virkelig godt
21	Ventede i fem timer inden der skete noget.	Dårligt
24	Altid venlige. Yderst forstående hvis man kommer for sent pga. parkeringsproblemer.	Virkelig godt
25	Venligt personale.	Godt
26	Jeg følte mig meget dårligt behandlet af den [medarbejder] jeg var til samtale ved. Han sagde, at det var psykisk, og om jeg ikke var lidt angstpræget. Hvilket på ingen måde er tilfældet. Jeg blev prikket og stukket på med spidsgenstand på en meget aggressiv måde, hvorved det er klart at man trækker sig tilbage, når man i forvejen har en tynd og sart hud. Jeg blev overhovedet ikke hørt. Som om jeg ikke ved hvad, og hvordan problemet er opstået. Jeg har aldrig nogen sinde blevet behandlet så respektløst før. Jeg var både vred og ked af [det], da jeg gik derfra. Samme dag skrev jeg oplevelsen og navn ned. Jeg har virkelig følt mig kastet frem og tilbage i forhold til denne afdeling i alt i fem måneder.	Virkelig dårligt
31	De nuværende er fine og miljøet ser ud til at møde patienterne herunder undertegnede flot.	Virkelig godt
40	Man føler sig godt modtaget. Selv på dage, der er travlt, har man øje på, hvor længe man har ventet og får besked.	Godt
41	Har kun været der få gange.	Intet svar
48	Meget venligt.	Virkelig godt
52	Der virker meget kaotisk og stresset.	Dårligt
54	Svært at komme igennem pr. telefon til sygeplejersken. Sekretæren meget lidt hjælpsom og gad faktisk ikke engang lytte, hvad jeg ville sige. Jeg kan godt forstå, at folk har travlt, men de pågældende personer sidder altså i en stilling, som forudsætter kundekontakt, i vores tilfælde menne-	Virkelig godt



Bilag 5

sker som er syge, og som ikke kontakter hovedpineklinikken for sjovs skyld.

	55	Venlige smil og hjælpsomhed.	Intet svar
	58	God information.	Godt
	62	Ingen ventetid. Hurtig behandling.	Virkelig godt
	64	Det har altid været fantastisk, for vi kender efterhånden hinanden så godt, så det er helt ventet.	Virkelig godt
	66	Det er vigtigt at blive godt modtaget, da man jo mange gange er nervøs for hvad, der skal ske, efter man har fået konstateret en sygdom.	Godt
	68	Jeg har gennem de sidste 12 år besøgt adskillige afdelinger på to sygehuse. Her oplevede jeg den værste afdeling - dårlig kommunikation, masser af ventende, utilfredse patienter (henvist til CT-scanning, blodprøve plus ultralyd - alt ok) SAMME DAG! Rykkede mange gange for aktivitet. 4-6 ugers ventetid!	Dårligt
	69	Husker det ikke.	Virkelig godt
	71	En lille følelse af varme ved skranken, da der står en lille potted plante og levende lys :)	Dårligt
	76	Blev budt velkommen og tilbudt drikkevarer.	Intet svar
	77	Absolut kun ros.	Virkelig godt
	78	Når jeg husker tilbage, virkelig god. Men var jeg blevet spurgt lige efter, kan det være, svaret var dårligt.	Virkelig godt
	83	Akut.	Virkelig godt
	85	Flinke, rare og oplysende personale. Jeg blev kaldt ind lige til tiden, så var meget tilfreds.	Virkelig godt
	86	Som ny virker det rodet - men når man først ved hvor lægen holder til, melder man sig jo bare i forkontoret.	Godt

ID **Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

Samlet indtryk














	2	Venlig, imødekommende og nærværende specialsygeplejerske tog imod og præsenterede sig, i øvrigt den samme person, som havde kontaktet mig forinden pr. telefon. Information om, hvor vi kunne finde forfriskninger (måske en lille ting, men den tæller alligevel).	Virkelig godt
	3	Nu bliver jeg selv transporteret i kørestol. Da jeg gik med rollator, havde det været rart med en kørestol i forhallen - så det må gælde også for andre.	Godt

Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium F	Håndtering af fejl
1	Ja, jeg har oplevet gennem mange år, at der er sket fejl og uopmærksomheder omkring min medicinske behandling!	Virkelig dårligt
2	[Mange] mislykkede forsøg ved lægning af venflon. Fået [forkert væske] i stedet for medicin i omkring en halv time, inden det blev opdaget.	Dårligt
8	Blev bedt om at stoppe medicinen [] af læge NN. Dette medførte, at jeg mistede hukommelsen og [anden alvorlig konsekvens] siden 2008 [foråret] indtil 2010 [efteråret].	Dårligt
9	Jeg ventede på indkaldelse, men måtte ringe for at få en dato. Grunden var den, at der ikke var modtaget billeder af M.R.-scanning fra andet sygehus. Ellers en ok behandling.	Godt
12	Var åbenbart "faldet ud" af jeres "system" (blev ikke indkaldt). Først da egen læge rettede henvendelse til jer, kom atter indkaldelse. Senere da vi rettede telefonisk henvendelse til jer, blev der sagt, at I ville ringe tilbage inden for ti minutter - da der var gået over en time, ringede vi igen til jer og fortalte, at der nu var gået over en time, siden I lovede at ringe om ti minutter. Én gang vi ankom til undersøgelse, kunne man ikke i modtagelsen se, at jeg var blevet indkaldt, vi havde dog indkaldelsen med, så I kunne se, at det var rigtigt. Vi fik så en ny indkaldelse og blev "trøstet" med, at vi jo [ikke boede så langt væk]. Jo jo, men vi er dog [ældre], og I ved nok selv, hvor svært det er at finde parkeringsplads.	Intet svar
15	Ingen.	Intet svar
17	Da jeg skulle have svar på min MR-scanning, var jeg blevet lovet, at lægen ville ringe mig op, men jeg måtte selv tage kontakten. Da jeg skulle ind til undersøgelse tre måneder efter, jeg var begyndt på min medicin, blev jeg ikke kaldt ind, da jeg var blevet "glemt". Da jeg ringede, fordi jeg jo skulle have fyldt medicin op (havde fået med hjem til tre måneder), spurgte jeg, om ikke jeg skulle kaldes ind til tjek, og det havde jeg jo ret i, så jeg fik en tid en måned senere.	Godt
20	Ventetiden på videre konsultationer i anden afdeling. Ventetiden på indkaldelse (ca. to år) rutinemæssigt til samme afdeling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	En sygeplejerske der måtte kalde på en læge, da hun ikke selv kunne klare opgaven.	Godt
22	Lægen have ikke sat sig ind i mit forløb fra tidligere behandling.	Dårligt
26	Der blev ikke lyttet til mig. Lægen "var så klog", at han vidste, hvad der var galt, uden jeg fik en chance for at forklare, og når jeg prøvede at få et ord indført, følte jeg mig fejlet af. Tillige sikkert en forud fattet mening, idet jeg kan se, at nogle af dem, der har skrevet i min journal, direkte har skrevet noget andet end det, der er sagt/ment. Tillige burde de ansatte være klar over, at man altid skal formulere sig i journalen, så borgeren kan læse sin journal uden at finde sarkastiske sætninger med store bogstaver.	Virkelig dårligt

Bilag 5

	34	Ved udlevering af medicin bliver man spurgt om farven på medicinpakken. Det resulterede i forkert udleveret medicin. "Ikke godt". Havde nok været smartere at spørge om operationsnummer i stedet også var gået til en Pc.	Godt
	36	Ingen fejl.	Intet svar
	38	Lægen måtte stikke flere gange, ikke at det er noget at pive over, men en fejl er det vel?	Godt
	43	Man mente ikke, jeg kom det rigtige sted. Jeg fik ingen indsigt i MR-scanning som skulle gennemgås. Afklaring med egen røntgenafdeling ikke forelagt før mit besøg.	Godt
	48	I forbindelse med, at jeg skulle have recept på medicin, måtte jeg selv gøre opmærksom på, om præparatet kunne bruges sammen med min anden medicin. Det kunne det ikke, så jeg fik recept på noget andet, der kunne. Det havde givet en fejl, hvis jeg ikke selv havde været vågen.	Godt
	50	Til tider for lidt information! Negative sygeplejersker! Mere har jeg ikke at sige.	Intet svar
	52	Jeg fik ingen information om, at jeg kunne få hjælp igennem Rehabilitering for Muskelsvind.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	61	(Forskellige) læger skal først til at gennemgå min journal når jeg bliver kaldt ind (er mit indtryk). Er blevet fejlmedicineret.	Godt
	68	Der kom svar fra øvrige afdelinger, uden det blev undersøgt. Først ved at klage over ventetid fik jeg og lægen besked. Der skulle også rykkes to-tre gange, sidst med pårørende, som var mødt op, da jeg stadig ventede, inden det lykkedes at få afsluttende lægesamtale.	Dårligt
	69	ved påfyldning af [medicin]pumpe. En ændring af koncentrationen aftalt med læge og noteret i journal ikke indført på mit skema/min log, da journalen over den årlige kontrol ikke var skrevet ren. Men fejlen blev opdaget straks, da uoverensstemmelse mellem det aftalte, som jeg kunne huske, og det der stod på mit skema/min log.	Virkelig godt
	76	Har ingen kontaktperson.	Intet svar
	84	De glemte at bestille tid til [undersøgelse], hvilket gjorde, at vi nåede op på otte uger til tre undersøgelser samt ventetid på det samlede resultat (ca. tre uger).	Godt
	86	Blodprøvesvar, som de ikke kunne finde, altså nogle, som var taget i laboratoriet på kommunehospitalet i Århus.	Virkelig dårligt














Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium F	Samlet indtryk
2	Nu er jeg kommet på ambulatoriet i [nogle] år, og der er ting, som er blevet bedre. Ambulatoriet er kommet i nyrenoveret omgivelser, og behandlingen er blevet rutine for personalet, så der sker ikke så mange fejl mere.	Godt
8	Jeg er ved at skrive en anke til patientforsikrings ankenævnet.	Dårligt
9	Trods store frustrationer over mine symptomer, har jeg altid følt mig godt behandlet og taget alvorligt. Jeg har kun ros til læge NN for hans måde at være på. Ligeledes meget ros til sygeplejerskerne.	Godt
11	Papirer bortkommet, eller ikke fået læst nok på det.	Intet svar
12	Er egentlig ganske tilfreds med forløbet!	Godt
18	Angående mine forventninger. Umuligt spørgsmål. Når man aldrig selv har været patient på et sygehus før, er det helt umuligt at have forventninger. Jeg havde en forventning om, at de skulle finde problemet. Jeg var så pissesyg, at jeg faktisk var ligeglad med alt andet. Angående samarbejdet mellem afdelingerne. Jeg har mange gange oplevet, at det er hurtigere for mig at bede om journalkopier og tage dem med rundt, end det er at vente på, at de bliver fragtet fra sted til sted med intern post - også selvom de pågældende afdelinger ligger i samme bygning. Så generel kritik når man er tilknyttet [flere] forskellige klinikker på sygehuset: Elektronisk journaldeling. Det er så frustrerende, at læger ikke ved, hvad der sker på de andre klinikker, og at man selv som patient skal være den 'raske', der har styr på alle præparater.	Virkelig godt
19	Har problemer med mine lunger, og det vidste de ingenting om.	Godt
25	Har svært ved at forklare, hvor galt det virkelig står til. Jeg forsøgte at virke mere frisk, så min profil til mit arbejde/kommunens læge så bedre ud (for at beholde mit arbejde). Blev fyret alligevel på grund af [sygdommen].	Godt
26	I forhold til tidligere når jeg har prøvet at kontakte afdelingen vedrørende de fejl fra tidligere, som, jeg mente, var begået, blev jeg talt ned til, hvilket, jeg bestemt synes, er meget uprofessionelt at behandle patienter på. Dette er i nogen grad også sket af en sygeplejerske, jeg har talt med ved et par telefonhenvendelser. Jeg har en følelse af en generel dårlig stemning i hele afdelingen i forhold til indlæggelse (der var meget travlt lige på det tidspunkt) og specielt dårligt i ambulatoriet. Om det er dårlige arbejdsforhold/arbejds miljø er måske en mulig årsag. I så fald mærkes dette af patienterne. Dette har jeg f.eks. ALDRIG følt eller mødt i forbindelse med mødet med læger og sygeplejersker, når jeg f.eks. har været i kontakt med andre afdelinger.	Virkelig dårligt
34	En læge skriver et sprog, som almindelige mennesker ikke forstår, latin osv. Måtte ringe og få det "oversat".	Virkelig godt
37	Jeg er datter til patient. Jeg har modtaget information angående mor, hun ikke selv har modtaget,	Godt

Bilag 5

det forvirrer hende.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 46 | For lang ventetid. | Godt |
|  | 52 | Håber da, at læge NN kender til rehabilitering for muskelsvind. | Dårligt |
|  | 54 | I forbindelse med en konference i oktober måned var der kun en kort telefonbesked ved hovedpineklinikken som fortalte, at klinikken er lukket og henviste til egen læge. Dette er helt uacceptabelt, da i mange tilfælde (f.eks. mit) kan egen læge ikke gøre noget. Man skulle henvises til smerteklinikken, så man stadig kunne få hjælp. I mit tilfælde havde jeg brug for [en bestemt hjælp], og da jeg ikke havde fået hjælp tidligere, ved jeg ikke, hvad jeg havde gjort. | Virkelig godt |
|  | 56 | Hvad sker der nu? Får jeg en henvendelse, eller skal jeg kontakte hospitalet eller egen læge? | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 64 | Da det er [] jeg bliver behandlet for, har NN altid givet mig den bedste behandling, man kunne få, jeg har prøvet mange præparater, og de forsøger stadig at finde på bedre medicin, der kan hjælpe mig, men det er nok noget, jeg må lære at leve med. Operation har været på tale, men jeg afstod. Undersøgelserforløb og behandlingsforløb var det allerbedste, der kan fås. | Virkelig godt |
|  | 66 | Den eneste ventetid, jeg som regel oplever, er i forbindelse med at få taget blodprøver. Der kan være mange. | Godt |
|  | 68 | Ja, jeg fik udstedt ny medicin på prøve i 26 dage plus henstillet til MR-scanning (det fik jeg på afbud 7 dage efter). Rykket afdelingen på svar på MR-scanning plus blodprøve plus lægesamtale om ny medicin. Undersøgt i [efteråret]. MR-scanning [en uge senere]. Rykket for svar fire gange. Nye synsforstyrrelser plus ophørt brug af [medicin]. Først lægesvar [i efteråret] (delvis). Tryk igen når der er svar fra specialist. | Dårligt |
|  | 69 | Følte mig fuldstændig tryk omkring en uvarslet indlæggelse. Bortset fra at sygeplejepersonalet klarede en forflytning i lift noget klodset, har jeg intet at indvende mod behandlingen på sengeafdelingen, der jo er præget af håbløse pladsforhold. Det er således grænseoverskridende, at man skal overvære de andre patienters stuegang. Og en klar fejl var det, at jeg ikke kunne blive forflyttet vha. drejetårn, fordi et sådant ikke fandtes på sengeafdelingen. | Virkelig godt |
|  | 76 | Har været inde og tale med en læge NN og derefter været på femte sal og fik taget blodprøver. | Intet svar |
|  | 77 | Første besøg: meget rolig og kompetent læge, som forklarede forløbet, evt. virkninger/bivirkninger, så jeg var helt tryk. Mærkede overhovedet ikke indsprøjtningen. Andet besøg: Meget ivrig læge, der gerne ville fortælle om forløbet (det er positivt ment) og involverede mig i beslutningen om, hvad der skulle foretages. Mærkede en lille smule til indsprøjtningen. | Virkelig godt |
|  | 78 | Jeg kommer hver 4. uge og kender personalet i ambulatoriet rigtig godt. | Virkelig godt |
|  | 83 | Fantastisk modtagelse af "lægesekretær", som virkelig satte sig ind i min situation. Og dejligt at blive genkendt fra gang til gang! Stor ros! | Virkelig godt |
|  | 84 | For lang ventetid på undersøgelser i andre afdelinger og for lang ventetid på det samlede resultat, hvor man ikke aner, om man har sclerose eller ej. Lidt kontant/kynisk i forhold til min tilstand. Jeg havde jo kun "[symptomer] ved høj puls, det dør man jo ikke af". Som lægen sagde. Det lærer man at leve med. Andre har det værre. | Godt |

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 85 | Var yderst tilfreds med min undersøgelse. Følte, den var meget grundig, og følte mig meget tryk efter. | Virkelig godt |
| ✎ | 86 | Ingen ventetid, da der blev taget nye blodprøver. Men det giver en vis utryghed, når der ikke er styr på tingene. | Godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit


**Samlet
indtryk**

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
| ✎ | 1 | Undersøgelsen var fin - der var tid nok. Henvist til fysioterapi. | Godt |
| ✎ | 2 | Da det efter knap ti måneder ikke er lykkedes at få den ønskede effekt af den givne behandling, set fra nogen af siderne, har ambulatoriet uden tøven overført mig til videre behandling [andet sted] ud fra den vurdering, at de har bedre værktøjer - bl.a. med baggrund i deres forskning, der kan hjælpe med at løse mit problem, så behandlingen kan ende med et resultat, der igen kan give mig en rimelig livskvalitet. | Virkelig godt |

Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus


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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium F	Samlet indtryk
4	Det havde været nemmere at svare på (huske), hvis vi havde få skemaet noget før (det er gået to og en halv måned).	Godt
8	Jeg vil gerne komme til kontrol hver sjette måned og ikke hvert andet år.	Dårligt
10	Det gik planmæssigt.	Virkelig godt
16	At ambulatoriet kunne forbedre de fysiske rammer for ambulante patienter.	Godt
24	Er godt tilfreds. Meget professionelt personale.	Virkelig godt
26	Min egen læge måtte rykke for "svar" på min undersøgelse. Dette var ikke modtaget inden for den tidsramme, som var oplyst, og som jeg havde bestilt tid til, hvorved jeg gik forgæves til lægen og efterfølgende en ny tid, og der gik altså fire uger, før jeg kunne få en tilbagemelding. Det er ikke hensigtsmæssigt og medfører en meget lang sygeperiode med uvished samt meget stor risiko for at miste arbejdet af det lange sygeforløb.	Virkelig dårligt
54	Angående sygeplejersken og sekretæren på hovedpineklinikken: Måske er vedkommende bare for stressede, men helt ærligt synes jeg, at man må vise lidt venlighed mod patienter/kunder. Vi kommer der altså ikke for sjovs skyld. Vi kommer, fordi vi desværre har en sygdom. Da jeg ville høre om, hvordan rekvirering af ilt foregik (for det er blevet lavet om et par gange), fik jeg et svar fra sygeplejersken: "Har jeg ikke lige bestilt noget ilt til dig?" Helt ærligt, hvad er det for noget? Jeg sniffer altså ikke til det ilt for sjovs skyld, ej heller lukker jeg det ud i rummet. Jeg tager det, fordi jeg har verdens værste hovedpineanfald, og nogle gange bruger man altså mere ilt end andre gange. Når man sidder i en stilling, som kræver kontakt med andre mennesker, kan man altså ikke bare hælde gylle ud, selvom man har en dårlig dag.	Virkelig godt
56	Som tidligere nævnt er der ikke fulgt op på undersøgelsen - så vidt jeg ved.	Det kan jeg ikke vurdere
58	Svært, da jeg kun var der én gang.	Godt
68	Jeg har kun haft et besøg og efter 4 rykkere og næsten to måneder fået delvist svar på undersøgelsen.	Dårligt
69	Fuldt betryggende at blive ringet op, hvis jeg en enkelt gang havde glemt et besøg.	Virkelig godt
76	Har ikke hjemmepleje eller hjemmehjælp.	Intet svar
80	Efter under sagde doktor NN, at jeg skulle tabe mig [], og jeg skulle henvende mig til min egen læge hurtigst muligt. Jeg henvendte mig til min læge med det samme, men der gik meget lang tid, inden han fik svar fra ambulatoriet (min læge rykkede flere gange), og jeg igen kunne blive medicineret korrekt - blodtryk.	Godt

-  86 Oplever gentagne gange, at mit samarbejde med det kommunale regi trækkes i langdrag pga. al for lang ventetid på skrivelser fra ambulatoriet (helbredserklæringer m.m.)!! Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

-  2 Det har været meget betryggende at have et direkte nummer med samlet daglig telefontid på 3-4 timer til den tildelte sygeplejerske NN. Kunne hun ikke lige svare, lagde hun besked til den behandlende læge, som hver gang har ringet tilbage enten samme dag eller senest den efterfølgende dag. Også her er jeg altid blevet mødt af den samme følelse af venlighed, opmærksomhed og nærhed. Meget betryggende. Har desuden bemærket, at ambulatoriet også har været meget effektive og informative, når det gjaldt indrapportering til sundhed.dk. Det har jeg ellers haft mindre god erfaring med trods (alt for) mange eksempler at sammenligne med. 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 på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.