

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Onkologisk Afdeling D
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.....	87
	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:	302
Afdelingens svarprocent:	76%

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).

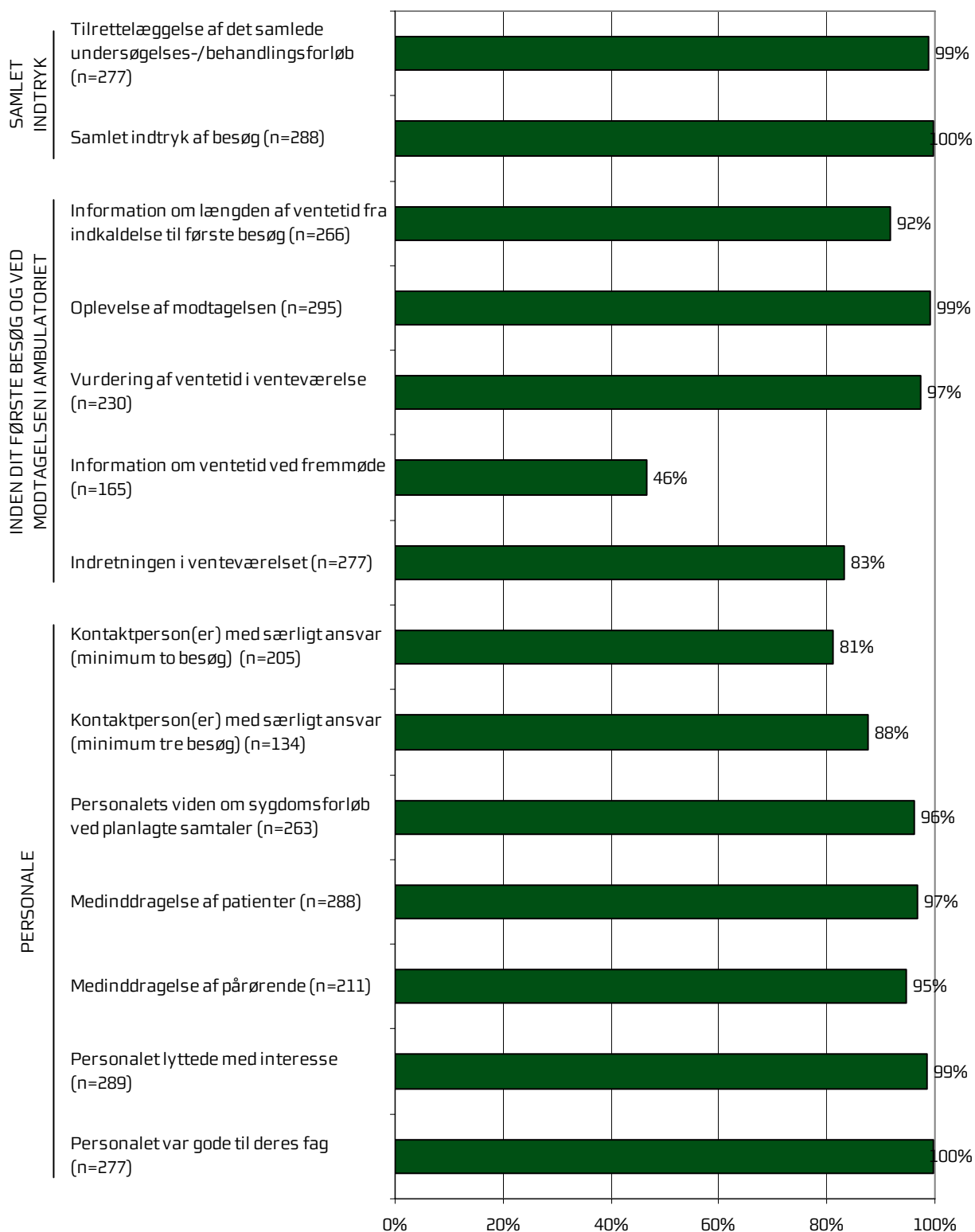
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

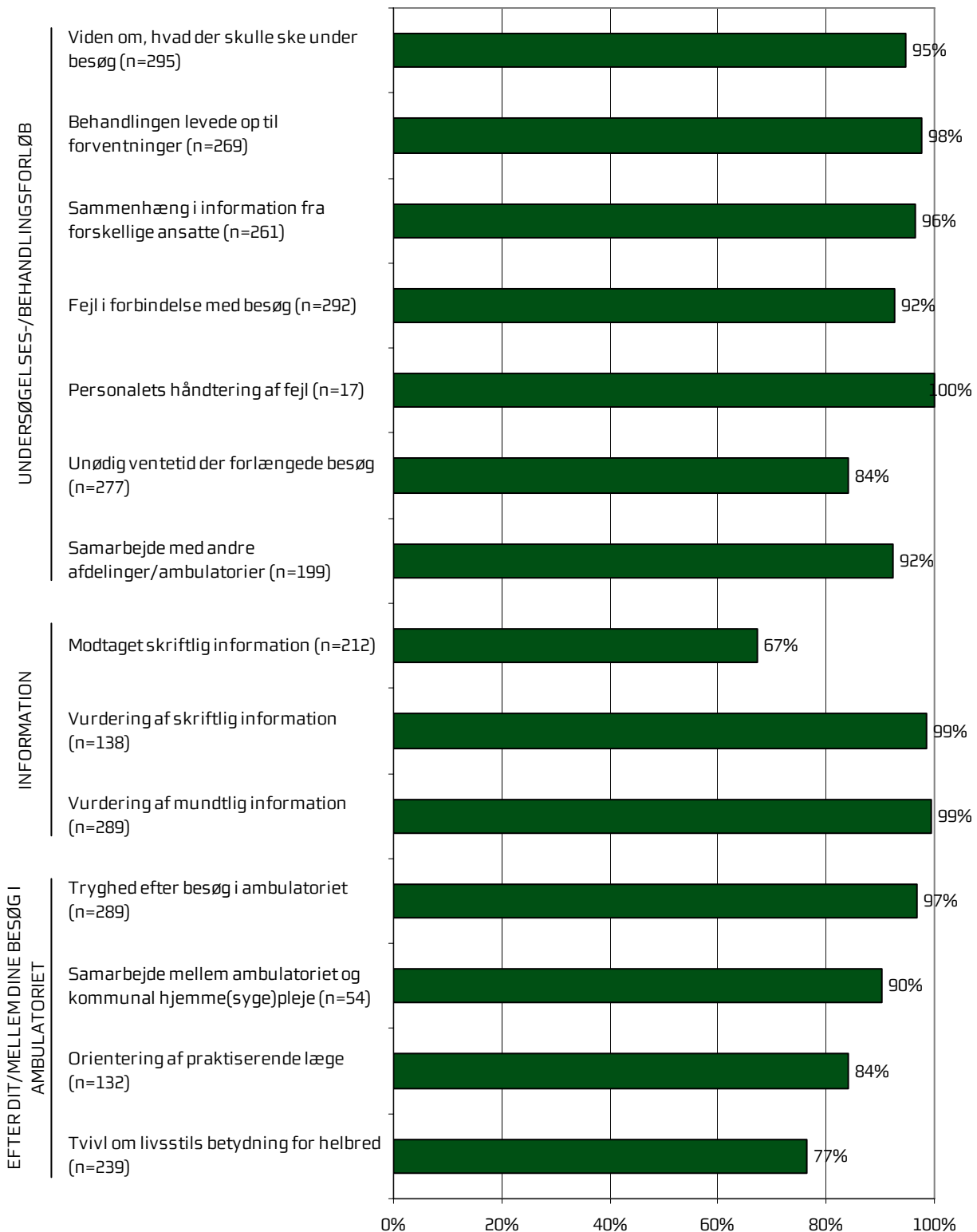
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

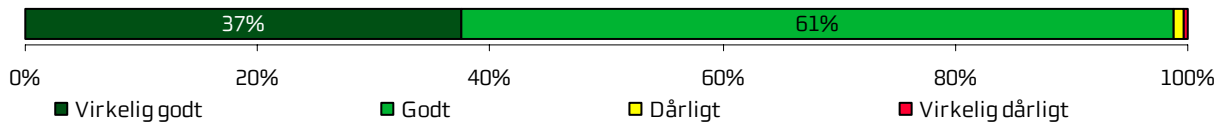
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

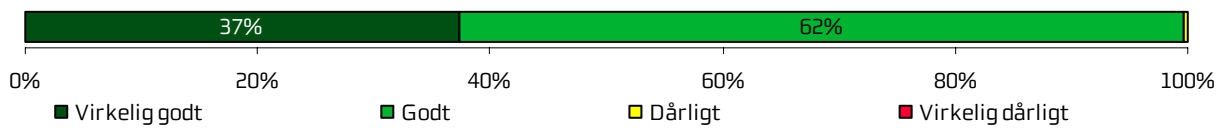
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=277)



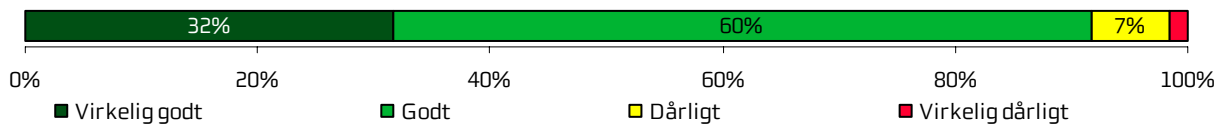
Samlet indtryk af besøg (n=288)



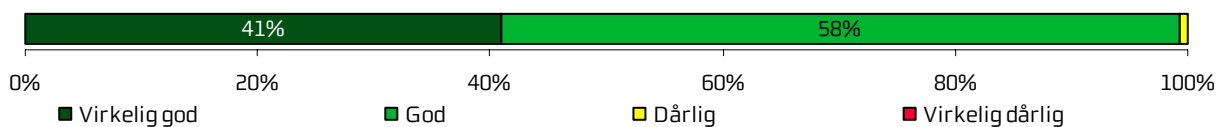
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	96 %	99 %	89 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	96 %	99 %	91 %	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

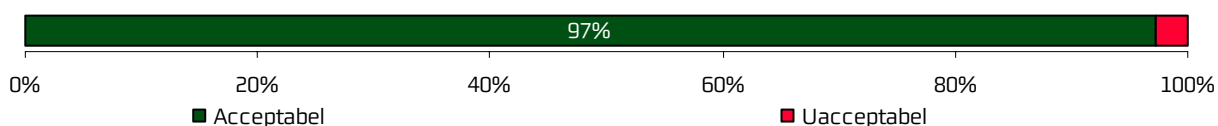
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=266)



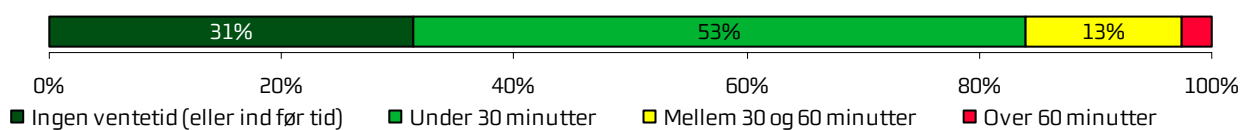
Oplevelse af modtagelsen (n=295)



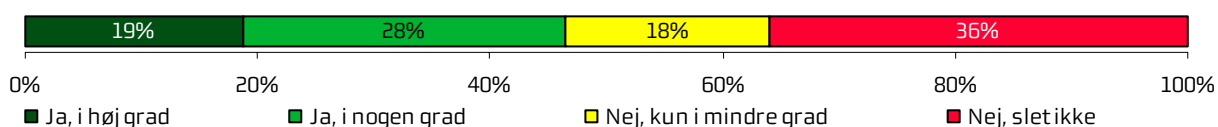
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=230)



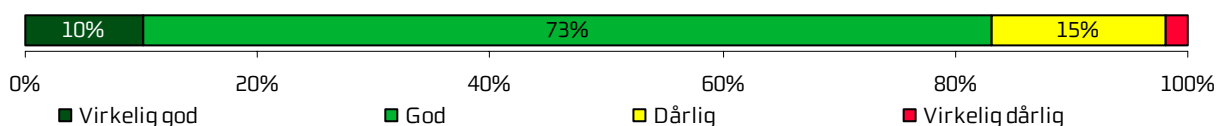
Længde af ventetid i venteværelse (n=287)



Information om ventetid ved fremmøde (n=165)



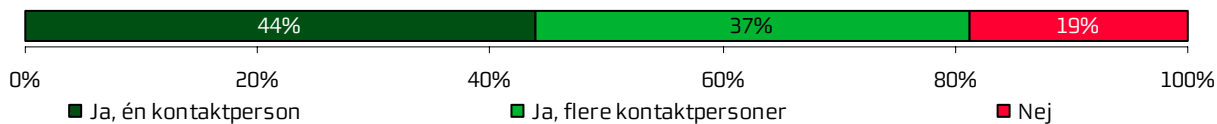
Indretningen i venteværelset (n=277)



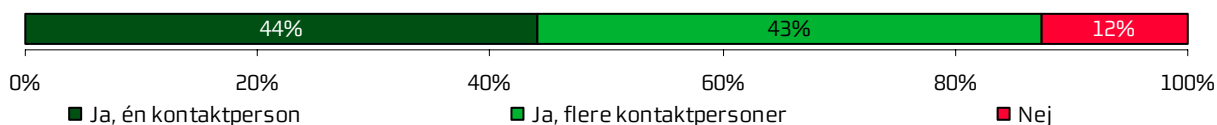
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		92 %	-	97 % *	88 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	99 %	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		97 %	-	97 %	84 %	90 %
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?		46 %	50 %	68 % *	33 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		83 %	81 %	91 % *	67 %	79 %

Personale

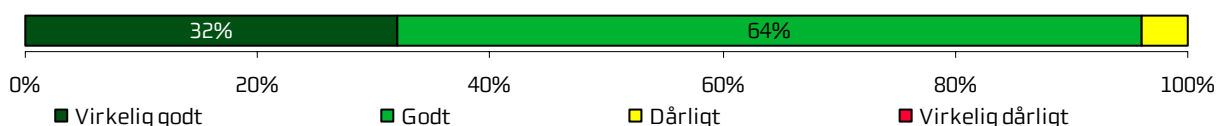
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=205)



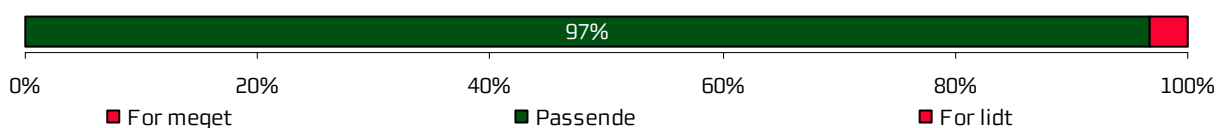
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=134)



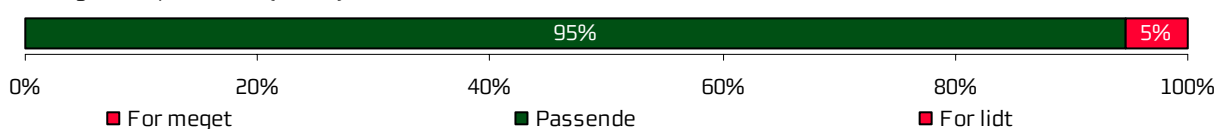
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=263)



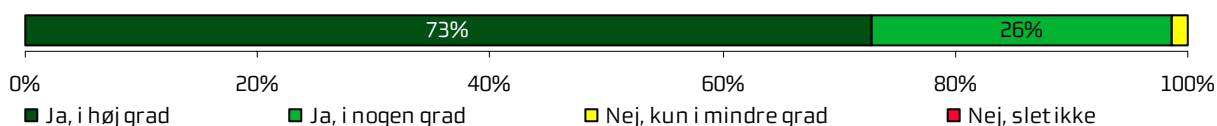
Medinddragelse af patienter (n=288)



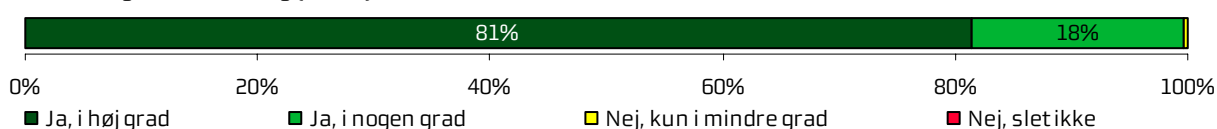
Medinddragelse af pårørende (n=211)



Personalet lyttede med interesse (n=289)



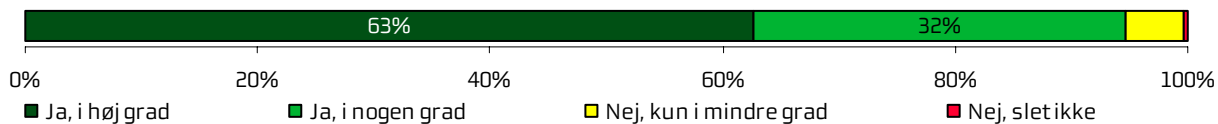
Personalet var gode til deres fag (n=277)



	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)		81 %	76 %	86 %	65 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		88 %	-	86 %	66 %	77 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	92 %	98 %	85 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	96 %	96 %	87 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	94 %	93 %	79 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	96 %	99 %	92 %	95 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	99 %	100 %	94 %	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

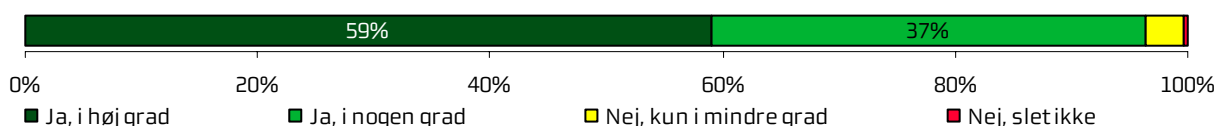
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=295)



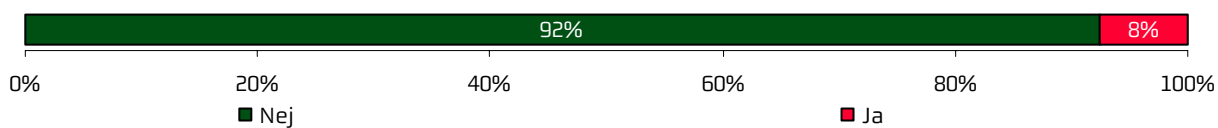
Behandlingen levede op til forventninger (n=269)



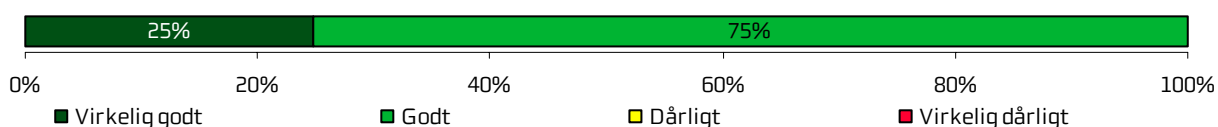
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=261)



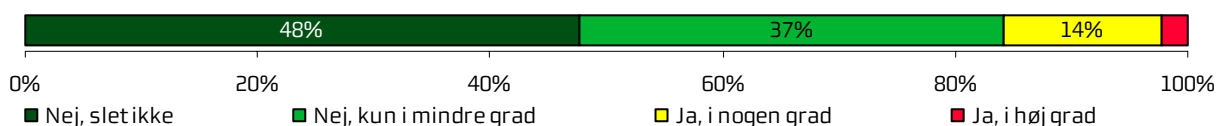
Fejl i forbindelse med besøg (n=292)



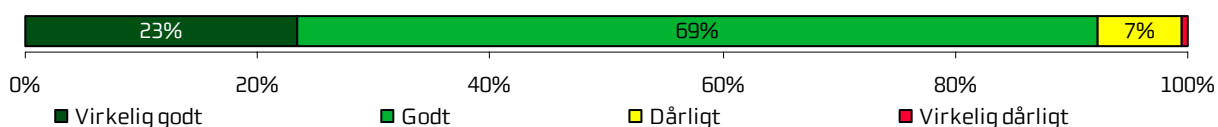
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=277)



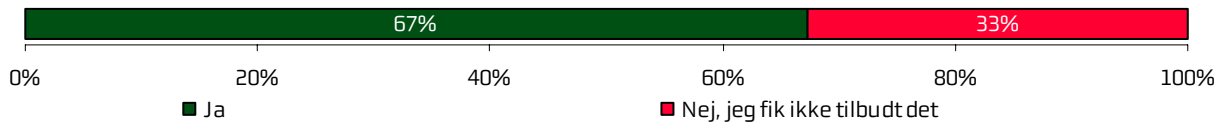
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=199)



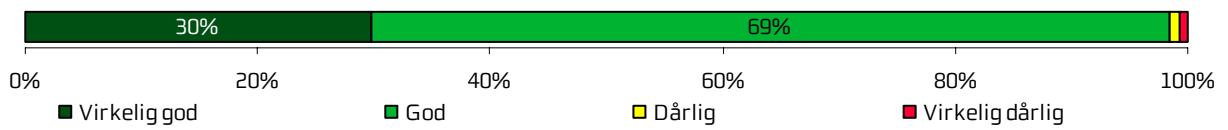
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	96 %	95 %	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		98 %	96 %	98 %	85 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	93 %	96 %	89 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	97 % *	87 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	82 %	54 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		84 %	75 %	96 % *	77 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	88 %	97 % *	84 %	92 %

Information

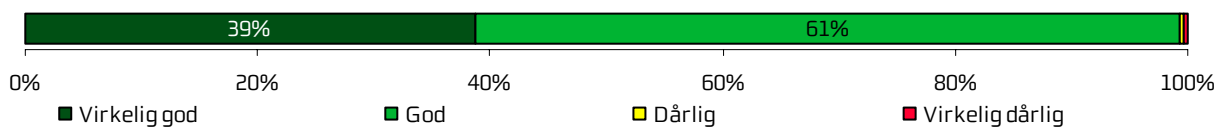
Modtaget skriftlig information (n=212)



Vurdering af skriftlig information (n=138)



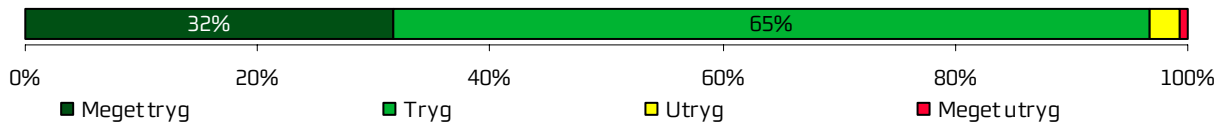
Vurdering af mundtlig information (n=289)



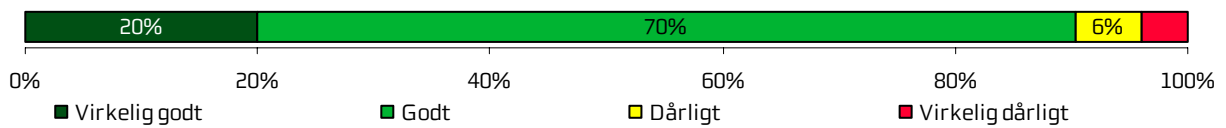
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		67 %	-	79 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	96 %	99 %	92 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	96 %	99 %	91 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

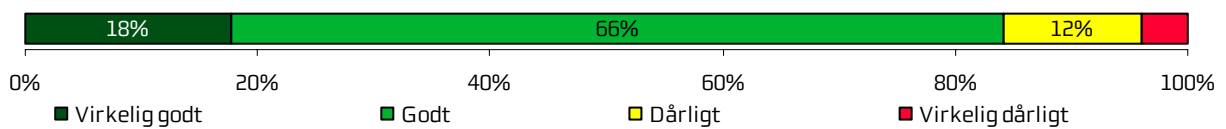
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=289)



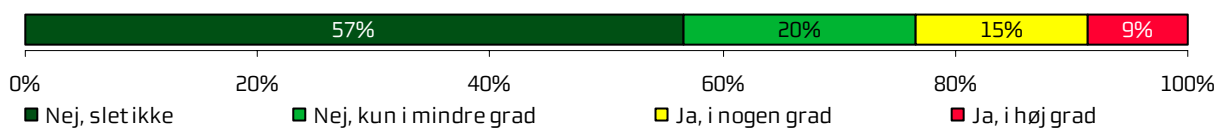
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=54)



Orientering af praktiserende læge (n=132)



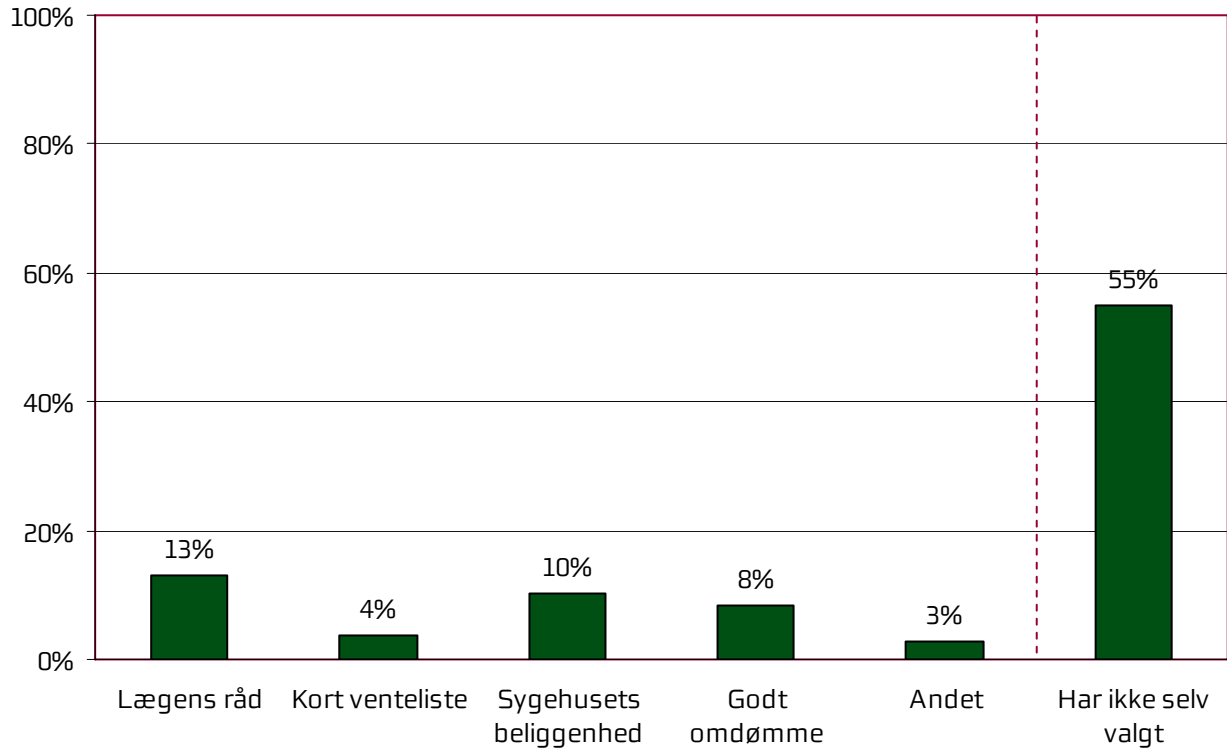
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=239)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	95 %	97 %	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	82 %	98 %	77 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		84 %	85 %	94 % *	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		77 %	76 %	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.: >>lobnr<<

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) 76 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	76%	100%
Køn		
Mand	37%	38%
Kvinde	63%	62%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	1%
20-39 år	4%	5%
40-59 år	27%	31%
60-79 år	64%	60%
80- år	5%	5%

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		302		100%
Køn				
Mand		113		37%
Kvinde		189		63%
Aldersgruppe				
0-19 år		0		0%
20-39 år		12		4%
40-59 år		82		27%
60-79 år		193		64%
80- år		15		5%
Skema udfyldt af				
Patienten		272		95%
Pårørende		14		5%
Modersmål				
Dansk		288		97%
Ikke dansk		8		3%
Diagnose				
Blære, Testes og Lunger		22		24%
Gynækologisk		10		11%
Mamma, Hoved og hals		61		66%
Afsnitsnavn				
Kontrolambulatoriet		290		96%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		12		4%

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	37	61	1	0	277	15
Køn						
Mand	46	54	0	0	107	3
Kvinde	32	66	1	1	170	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	36	64	0	0	11	1
40-59 år	29	70	1	0	79	2
60-79 år	41	57	1	1	174	11
80- år	38	62	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	39	60	1	0	253	14
Pårørende	21	79	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	38	61	1	0	268	15
Ikke dansk	25	75	0	0	8	0
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	50	50	0	0	22	0
Gynækologisk	40	50	10	0	10	0
Mamma, Hoved og hals	37	61	2	0	57	3
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	37	62	1	0	265	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	0	0	12	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	37	62	0	0	288
Køn					
Mand	43	57	0	0	109
Kvinde	34	66	1	0	179
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	25	75	0	0	12
40-59 år	29	71	0	0	79
60-79 år	42	58	1	0	183
80- år	43	57	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	38	61	0	0	264
Pårørende	21	79	0	0	14
Modersmål					
Dansk	37	62	0	0	279
Ikke dansk	25	75	0	0	8
Diagnose					
Blære, Testes og Lunger	45	55	0	0	22
Gynækologisk	60	40	0	0	10
Mamma, Hoved og hals	43	57	0	0	59
Afsnitsnavn					
Kontrolambulatoriet	37	62	0	0	277
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	11

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	32	60	7	2	266	25
Køn						
Mand	36	60	4	1	106	6
Kvinde	29	60	9	2	160	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	9	73	18	0	11	1
40-59 år	26	63	9	3	73	6
60-79 år	36	58	6	1	168	18
80- år	36	64	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	60	7	1	245	21
Pårørende	10	80	0	10	10	4
Modersmål						
Dansk	32	60	7	2	258	24
Ikke dansk	14	86	0	0	7	1
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	32	63	5	0	19	2
Gynækologisk	29	43	29	0	7	1
Mamma, Hoved og hals	44	50	6	0	54	4
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	32	60	7	2	255	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	73	0	0	11	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	58	1	0	295
Køn					
Mand	45	55	1	0	112
Kvinde	39	61	1	0	183
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	33	67	0	0	12
40-59 år	32	66	1	0	80
60-79 år	43	57	1	0	189
80- år	71	29	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	41	59	1	0	270
Pårørende	29	71	0	0	14
Modersmål					
Dansk	41	58	1	0	286
Ikke dansk	25	75	0	0	8
Diagnose					
Blære, Testes og Lunger	52	48	0	0	21
Gynækologisk	50	50	0	0	10
Mamma, Hoved og hals	45	53	2	0	60
Afsnitsnavn					
Kontrolambulatoriet	41	58	1	0	283
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	0	12

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	97	3	230	61
Køn				
Mand	98	2	83	27
Kvinde	97	3	147	34
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	90	10	10	2
40-59 år	97	3	77	4
60-79 år	98	2	130	54
80- år	100	0	13	1
Skema udfyldt af				
Patienten	97	3	212	54
Pårørende	100	0	11	3
Modersmål				
Dansk	97	3	221	61
Ikke dansk	100	0	8	0
Diagnose				
Blære, Testes og Lunger	93	7	15	6
Gynækologisk	100	0	10	0
Mamma, Hoved og hals	98	2	51	9
Afsnitsnavn				
Kontrolambulatoriet	97	3	221	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	9	3

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	31	53	13	3	287	0
Køn						
Mand	34	56	8	2	109	0
Kvinde	30	51	17	3	178	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	33	25	8	12	0
40-59 år	20	67	10	3	79	0
60-79 år	38	46	14	2	182	0
80- år	14	71	14	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	53	13	2	262	0
Pårørende	29	64	7	0	14	0
Modersmål						
Dansk	32	51	14	3	278	0
Ikke dansk	13	88	0	0	8	0
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	35	65	0	0	20	0
Gynækologisk	0	60	40	0	10	0
Mamma, Hoved og hals	28	56	16	0	60	0
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	31	53	13	3	275	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	42	0	8	12	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	19	28	18	36	165	30
Køn						
Mand	25	30	21	25	62	9
Kvinde	15	26	15	43	103	21
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	29	29	29	7	1
40-59 år	16	29	21	35	52	11
60-79 år	20	28	12	40	96	16
80- år	20	20	50	10	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	17	28	17	38	151	27
Pårørende	38	25	25	13	8	2
Modersmål						
Dansk	18	27	18	37	159	28
Ikke dansk	20	60	0	20	5	2
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	50	25	25	0	12	1
Gynækologisk	0	38	25	38	8	2
Mamma, Hoved og hals	12	18	9	61	35	8
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	19	28	18	36	159	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	33	17	50	6	0

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	10	73	15	2	277	10
Køn						
Mand	17	69	13	1	109	3
Kvinde	6	76	16	2	168	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	8	58	17	17	12	0
40-59 år	4	69	27	0	78	3
60-79 år	12	76	10	2	173	7
80- år	21	71	7	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	73	15	2	255	9
Pårørende	0	75	17	8	12	0
Modersmål						
Dansk	9	73	15	2	268	10
Ikke dansk	25	75	0	0	8	0
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	25	75	0	0	20	0
Gynækologisk	10	70	20	0	10	0
Mamma, Hoved og hals	11	73	15	0	54	2
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	10	73	15	2	267	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	80	10	0	10	1

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	44	37	19	205
Køn				
Mand	43	42	15	86
Kvinde	45	34	21	119
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	18	45	36	11
40-59 år	41	43	17	56
60-79 år	47	37	16	130
80- år	50	0	50	8
Skema udfyldt af				
Patienten	44	38	18	187
Pårørende	55	36	9	11
Modersmål				
Dansk	44	37	19	199
Ikke dansk	50	33	17	6
Diagnose				
Blære, Testes og Lunger	63	21	16	19
Gynækologisk	43	43	14	7
Mamma, Hoved og hals	43	24	33	32
Afsnitsnavn				
Kontrolambulatoriet	44	37	19	196
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	11	9

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	44	43	12	134
Køn				
Mand	40	47	13	48
Kvinde	46	41	12	86
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	38	51	11	39
60-79 år	46	42	12	86
80- år	80	0	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	42	47	11	120
Pårørende	67	22	11	9
Modersmål				
Dansk	44	43	13	132
Ikke dansk	-	-	-	2
Diagnose				
Blære, Testes og Lunger	75	17	8	12
Gynækologisk	-	-	-	4
Mamma, Hoved og hals	37	37	26	20
Afsnitsnavn				
Kontrolambulatoriet	44	43	13	127
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	7

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	32	64	4	0	263	29
Køn						
Mand	39	59	2	0	102	10
Kvinde	28	67	5	0	161	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	0	9	2
40-59 år	34	59	7	0	76	3
60-79 år	31	66	3	0	164	24
80- år	50	50	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	63	4	0	242	25
Pårørende	8	92	0	0	13	1
Modersmål						
Dansk	32	64	4	0	255	28
Ikke dansk	29	71	0	0	7	1
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	45	55	0	0	20	2
Gynækologisk	50	40	10	0	10	0
Mamma, Hoved og hals	34	66	0	0	51	8
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	32	64	4	0	253	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10	2

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	0	97	3	288
Køn				
Mand	0	99	1	111
Kvinde	0	95	5	177
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	100	0	11
40-59 år	0	97	3	80
60-79 år	0	96	4	183
80-år	0	100	0	14
Skema udfyldt af				
Patienten	0	97	3	263
Pårørende	0	93	7	14
Modersmål				
Dansk	0	97	3	279
Ikke dansk	0	100	0	8
Diagnose				
Blære, Testes og Lunger	0	100	0	22
Gynækologisk	0	100	0	9
Mamma, Hoved og hals	0	96	4	59
Afsnitsnavn				
Kontrolambulatoriet	0	97	3	277
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	91	9	11

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	0	95	5	211	75
Køn					
Mand	0	98	2	87	22
Kvinde	0	92	8	124	53
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	8	3
40-59 år	0	93	7	64	17
60-79 år	0	95	5	131	50
80- år	0	100	0	8	5
Skema udfyldt af					
Patienten	0	95	5	190	71
Pårørende	0	100	0	13	1
Modersmål					
Dansk	0	95	5	205	73
Ikke dansk	0	80	20	5	2
Diagnose					
Blære, Testes og Lunger	0	95	5	19	2
Gynækologisk	0	100	0	7	3
Mamma, Hoved og hals	0	100	0	38	21
Afsnitsnavn					
Kontrolambulatoriet	0	95	5	205	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	6	6

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	73	26	1	0	289	6
Køn						
Mand	74	26	0	0	112	0
Kvinde	72	26	2	0	177	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	75	25	0	0	12	0
40-59 år	71	29	0	0	80	1
60-79 år	73	24	2	0	183	5
80- år	71	29	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	26	2	0	264	6
Pårørende	71	29	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	73	26	1	0	280	6
Ikke dansk	75	25	0	0	8	0
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	64	36	0	0	22	0
Gynækologisk	90	10	0	0	10	0
Mamma, Hoved og hals	70	30	0	0	58	2
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	73	26	1	0	279	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	30	0	0	10	1

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	81	18	0	0	277	16
Køn						
Mand	84	15	1	0	107	4
Kvinde	80	20	0	0	170	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	50	50	0	0	12	0
40-59 år	73	27	0	0	79	1
60-79 år	87	13	1	0	172	15
80- år	93	7	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	18	0	0	252	16
Pårørende	79	21	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	82	18	0	0	268	16
Ikke dansk	75	25	0	0	8	0
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	81	19	0	0	21	0
Gynækologisk	90	10	0	0	10	0
Mamma, Hoved og hals	86	14	0	0	53	7
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	82	18	0	0	266	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	11	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	63	32	5	0	295	0
Køn						
Mand	66	29	4	1	111	0
Kvinde	60	34	6	0	184	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	50	50	0	0	12	0
40-59 år	58	37	5	0	81	0
60-79 år	67	28	4	1	188	0
80- år	50	36	14	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	32	5	0	270	0
Pårørende	64	29	7	0	14	0
Modersmål						
Dansk	62	32	5	0	286	0
Ikke dansk	63	38	0	0	8	0
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	71	24	5	0	21	0
Gynækologisk	60	40	0	0	10	0
Mamma, Hoved og hals	70	28	2	0	60	0
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	63	32	5	0	283	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	12	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	68	29	2	0	269	25
Køn						
Mand	73	25	1	1	101	9
Kvinde	65	32	2	0	168	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	78	22	0	0	9	2
40-59 år	60	39	1	0	78	3
60-79 år	72	25	2	1	168	20
80- år	64	36	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	29	2	0	249	20
Pårørende	67	33	0	0	12	2
Modersmål						
Dansk	68	29	2	0	261	24
Ikke dansk	57	43	0	0	7	1
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	67	28	0	6	18	3
Gynækologisk	89	11	0	0	9	1
Mamma, Hoved og hals	72	28	0	0	54	6
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	68	29	2	0	258	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	11	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	59	37	3	0	261	28
Køn						
Mand	67	32	1	0	102	7
Kvinde	54	41	5	1	159	21
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	25	75	0	0	12	0
40-59 år	58	39	3	0	74	5
60-79 år	61	35	3	1	163	22
80- år	75	17	8	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	59	38	3	0	239	25
Pårørende	69	31	0	0	13	1
Modersmål						
Dansk	59	37	3	0	252	28
Ikke dansk	63	38	0	0	8	0
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	65	35	0	0	17	2
Gynækologisk	80	20	0	0	10	0
Mamma, Hoved og hals	57	42	0	0	50	9
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	59	37	3	0	251	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	20	10	0	10	1

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	92	8	292
Køn			
Mand	95	5	110
Kvinde	91	9	182
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	75	25	12
40-59 år	91	9	81
60-79 år	94	6	186
80- år	92	8	13
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	267
Pårørende	86	14	14
Modersmål			
Dansk	92	8	283
Ikke dansk	100	0	8
Diagnose			
Blære, Testes og Lunger	95	5	22
Gynækologisk	80	20	10
Mamma, Hoved og hals	93	7	60
Afsnitsnavn			
Kontrolambulatoriet	93	7	280
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	12

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	25	75	0	0	17	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	33	67	0	0	13	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	33	67	0	0	7	0
60-79 år	29	71	0	0	7	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	77	0	0	14	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	25	75	0	0	17	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	-	-	-	-	1	0
Gynækologisk	-	-	-	-	2	0
Mamma, Hoved og hals	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	25	75	0	0	16	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	48	37	14	2	277	14
Køn						
Mand	51	35	12	1	106	5
Kvinde	45	37	14	3	171	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	50	42	8	0	12	0
40-59 år	38	44	17	1	76	5
60-79 år	49	34	14	3	177	9
80- år	83	17	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	38	13	2	254	14
Pårørende	54	23	15	8	13	0
Modersmål						
Dansk	46	38	14	2	269	14
Ikke dansk	86	0	14	0	7	0
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	60	20	20	0	20	1
Gynækologisk	71	14	14	0	7	2
Mamma, Hoved og hals	54	33	11	2	57	2
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	48	37	14	2	265	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	25	17	0	12	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	23	69	7	1	199	39
Køn						
Mand	27	68	5	0	80	13
Kvinde	21	69	9	1	119	26
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	18	73	9	0	11	1
40-59 år	17	72	11	0	67	6
60-79 år	27	67	6	1	113	30
80- år	38	63	0	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	23	70	7	1	183	36
Pårørende	20	80	0	0	10	2
Modersmål						
Dansk	23	70	6	1	192	38
Ikke dansk	17	50	33	0	6	1
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	36	64	0	0	14	4
Gynækologisk	57	43	0	0	7	1
Mamma, Hoved og hals	22	75	3	0	34	10
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	24	69	7	1	191	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	0	8	3

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	67	33	212	71
Køn				
Mand	72	28	81	25
Kvinde	64	36	131	46
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	75	25	12	0
40-59 år	73	27	67	13
60-79 år	64	36	128	52
80- år	60	40	5	6
Skema udfyldt af				
Patienten	67	33	194	64
Pårørende	82	18	11	3
Modersmål				
Dansk	67	33	205	69
Ikke dansk	67	33	6	2
Diagnose				
Blære, Testes og Lunger	75	25	16	5
Gynækologisk	100	0	5	3
Mamma, Hoved og hals	80	20	41	18
Afsnitsnavn				
Kontrolambulatoriet	67	33	205	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	7	5

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	30	69	1	1	138	2
Køn						
Mand	38	63	0	0	56	1
Kvinde	24	73	1	1	82	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	67	0	0	9	0
40-59 år	20	76	2	2	47	1
60-79 år	36	64	0	0	79	1
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	69	1	1	127	1
Pårørende	25	75	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	29	70	1	1	133	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	42	58	0	0	12	0
Gynækologisk	0	80	20	0	5	0
Mamma, Hoved og hals	28	72	0	0	33	0
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	30	69	1	1	134	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	39	61	0	0	289
Køn					
Mand	49	51	0	0	109
Kvinde	32	66	1	1	180
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	45	55	0	0	11
40-59 år	39	60	0	1	80
60-79 år	36	63	1	0	185
80- år	62	38	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	38	61	0	0	265
Pårørende	50	50	0	0	14
Modersmål					
Dansk	38	61	0	0	281
Ikke dansk	43	43	14	0	7
Diagnose					
Blære, Testes og Lunger	50	50	0	0	22
Gynækologisk	40	60	0	0	10
Mamma, Hoved og hals	38	60	2	0	60
Afsnitsnavn					
Kontrolambulatoriet	39	61	0	0	277
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	12

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	32	65	3	1	289
Køn					
Mand	40	58	2	0	110
Kvinde	27	69	3	1	179
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	17	83	0	0	12
40-59 år	32	65	1	1	78
60-79 år	31	66	3	0	185
80- år	50	43	0	7	14
Skema udfyldt af					
Patienten	32	65	3	0	264
Pårørende	21	79	0	0	14
Modersmål					
Dansk	32	65	3	1	280
Ikke dansk	25	75	0	0	8
Diagnose					
Blære, Testes og Lunger	32	68	0	0	22
Gynækologisk	44	56	0	0	9
Mamma, Hoved og hals	37	61	0	2	59
Afsnitsnavn					
Kontrolambulatoriet	32	65	3	1	278
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	11

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	20	70	6	4	54	17	211
Køn							
Mand	20	72	8	0	26	6	76
Kvinde	20	69	4	8	28	11	135
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	10
40-59 år	23	65	12	0	18	3	58
60-79 år	19	70	4	7	29	13	136
80- år	20	80	0	0	5	1	7
Skema udfyldt af							
Patienten	22	71	5	2	45	15	197
Pårørende	17	67	0	17	6	1	7
Modersmål							
Dansk	21	69	6	4	52	17	204
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	6
Diagnose							
Blære, Testes og Lunger	20	60	0	20	5	2	14
Gynækologisk	-	-	-	-	1	0	9
Mamma, Hoved og hals	12	88	0	0	9	1	47
Afsnitsnavn							
Kontrolambulatoriet	20	71	6	4	51	17	204
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	7

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	66	12	4	132	159
Køn						
Mand	20	63	14	4	51	59
Kvinde	16	69	11	4	81	100
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	9
40-59 år	15	65	15	6	37	43
60-79 år	17	69	10	4	83	103
80- år	33	56	11	0	9	4
Skema udfyldt af						
Patienten	17	68	11	4	118	148
Pårørende	29	57	14	0	7	7
Modersmål						
Dansk	18	66	12	4	124	158
Ikke dansk	0	86	14	0	7	1
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	36	64	0	0	11	11
Gynækologisk	-	-	-	-	3	7
Mamma, Hoved og hals	17	73	9	0	24	36
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	17	67	12	4	126	155
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	17	0	6	4

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	57	20	15	9	239	50
Køn						
Mand	59	19	12	9	89	20
Kvinde	55	20	16	8	150	30
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	88	13	0	0	8	4
40-59 år	56	23	15	6	70	11
60-79 år	55	18	16	11	152	31
80- år	67	22	11	0	9	4
Skema udfyldt af						
Patienten	55	20	16	8	216	48
Pårørende	62	23	0	15	13	1
Modersmål						
Dansk	56	20	15	9	233	47
Ikke dansk	83	0	17	0	6	2
Diagnose						
Blære, Testes og Lunger	42	26	21	11	19	2
Gynækologisk	40	40	20	0	5	5
Mamma, Hoved og hals	59	18	16	7	47	13
Afsnitsnavn						
Kontrolambulatoriet	57	20	15	9	230	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	0	22	0	9	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.
















Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus















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

ID	Kommentarer - Kontrolambulatoriet	Samlet indtryk
1	Det ville være rart at møde den samme læge hver gang.	Godt
3	1. Informere om ventetid, har ventet over en time flere gange. 2. Det er belastende, at det næsten altid er en ny læge og sygeplejerske, der er tilstede ved samtalen. Det er meget forskelligt, som lægerne har sat sig ind i ens sygdom - og forløb. 3. Vedrørende sidste besøg [i efteråret]: Dette besøg var helt okay - en læge, som jeg havde mødt før, som var meget informerende, lyttede til det, jeg sagde - det var en god samtale, jeg gik tryk hjem. TAK.	Intet svar
4	Mødes med stor venlighed af alle.	Godt
5	Koordination af tider og MR går ofte galt mellem læge i ambulatoriet og det, der efterfølgende bookes.	Godt
6	Venterum hvor man kan indtage sondemad - adskilt fra det store "offentlige" rum.	Godt
9	Jeg synes, at det hele har været meget effektivt og alle har været utrolig søde og omsorgsfulde. Jeg synes, at I kan være meget stolte af jeres personale.	Virkelig godt
13	Hyggeligere stue, med skillerum plus bedre stole. Fri frugt. Evt. dæmpet musik/tv. Bedre toiletforhold (der var sommetider kun et til 20 personer). For det meste flinke læger plus sygeplejersker. Træls med elever, som skal føle efter!	Godt
15	Det er nok individuelt fra patient til patient, men efter min mening drejer det sig om tid samt information. Det er der for lidt af.	Godt
17	Meget søde og rare. Personale har altid tid til at hilse og give et lille smil. Dette har stor betydning i den situation, man er i, når man er tilknyttet onkologisk afdeling.	Godt
18	I starten af sygdomsforløbet var det især træls med de skiftende læger - næsten aldrig den samme - det var utrygt - men de sidste år har det været den samme læge - det er meget værd.	Godt
19	Der er en god atmosfære på stedet - imødekomende og venlig og forstående - det giver tryghed.	Godt
20	Personalet har hjulpet meget vedrørende bivirkninger af stråler. Jeg siger tusind tak.	Virkelig godt
21	Jeg er så utrolig glad for, at læge NN fik mig til andet sygehus og dernæst jer! Det er så trygt og godt det hele. I ved, hvad I vil, også når jeg tabte modet. Tak for det :).	Godt
22	Nu i de sidste år har der været ombygning i afdelingerne, så det har jo derfor været lidt svært at finde rundt, men så spørger man jo bare.	Virkelig godt
23	Jeg er altid blevet behandlet med venlighed, tålmodighed og hjælpsomhed, så det har trods sygdommen været en positiv oplevelse.	Virkelig godt















-  30 Bedre parkeringsforhold. Godt
-  31 Jeg synes, venteværelset er dårligt indrettet. I stedet for borde og stole skulle der bare være nogle rigtig behagelige stole, en rar belysning m.v. Lamperne hænger for lavt. Det kan være meget generende med et kørende tv. Det støjer, er ikke hyggeskabende, og man får rigeligt med tv i forvejen, så ud med det. Generelt vil jeg sige og rose afdelingens medarbejdere. De er enormt søde og altid smilende. Det vigtigste: Husk, det er syge og "døende" mennesker. Vær med til at skabe trygge rammer og lad os mærke, vi er mennesker og ikke blot cpr-numre! Godt
-  33 Generelt meget imødekommende og lydhøre medarbejdere. Godt med åbenhed og realisme, men også forsigtig doceren af sandheden i forhold til det, man er parat til. Godt
-  34 VENTETIDEN! Ud af [mange] strålebehandlinger kom jeg ind til tiden seks gange og én gang før tid. Jeg mener, at når man har en tid og sørger for at være i god tid, er det meget frustrerende, at der er så meget ventetid. Med hensyn til at ændre tiderne oplevede jeg, at mine tider blev ændret meget. For mig var det vigtigt, at jeg kunne få min hverdag til at fungere - jeg havde den aftale med min arbejdsgiver, at jeg mødte på arbejde så det passede ind i min dag med behandlingerne - men det var svært at få det til at hænge sammen, når der blev lavet om på tiderne. Det var meget vigtigt for mig, at jeg kunne få lov til at passe mit arbejde nogle timer hver dag samtidig med behandlingerne. Det er en god idé, at man får udleveret skema for en hel uge, så man kan planlægge efterfølgende uge - men det kræver at der ikke bliver ændret i tiderne (for mit vedkommende). Med hensyn til min(e) kontaktperson(er) har de ydet en flot indsats over for mig - var meget opmærksom på én - jeg kunne bare komme hvis jeg havde behov for at snakke. Noget af personalet skal være opmærksomme på, at det ikke går hen og bliver en rutine/dagligdag med behandlingerne. Det er mennesker som de har med at gøre, uanset om man er meget syg eller har været heldig, at man kun havde haft en lille kræftknode. Det kunne være en fordel at man blev behandlet i samme strålerum i hele behandlingsperioden (samme personale). Jeg oplevede at blive kastet noget rundt. Godt
-  35 Århus Kommunehospital kunne udføre min operation i hovedet, og de har personale, som kan udføre kemo af [medicin], som skulle være den bedste behandling i mit tilfælde. Virkelig godt
-  36 Kun pladsen i venteværelserne i 06 er meget trange ind imellem og lamperne hænger så vi alle siger goddag til dem , når vi kæmper os til en plads. Der er for lidt udluftning i venteværelserne. Sengeafsnittet/stole virker godt. Godt
-  37 En ros til personalet. Der har få gange været tvivl om, om det var lægesamtale eller andet, jeg blev kaldt ind til, men alt har løst sig til min tilfredshed. Godt
-  40 Når jeg taler med andre i samme situation, forstår de mig ikke. De har oplevet dette og hint i deres forløb, men både min mand og jeg har kun rosende ord. Han har fulgt mig alle årene med kontrol [] hver tredje måned. Det kan ikke bare være held, så TAK. Virkelig godt
-  44 Kontaktede per telefon afdelingen få dage efter afsluttet strålebehandlingsforløb, fordi jeg havde kraftige hudgener [] Jeg bad om hjælp, evt. en kraftigere virkende creme. Jeg fik absolut ingen hjælp, fik bare at vide, at det ville begynde at lette om [nogen tid]. Jeg tror ikke, at nogen kan gå med armene ud fra kroppen og ikke sove [så længe]. Jeg søgte, og fik, hjælp andetsteds - en hjælp som hjalp i løbet af et par dage. Godt
-  47 Utroligt søde sygeplejersker og læger jeg har mødt gennem hele forløbet. Godt




Bilag 5

	48	Jeg føler, at jeg hele vejen igennem mit forløb er blevet virkelig fint behandlet, lyttet til og taget alvorligt. Dygtigt personale - jeg har ikke noget at klage over. TAK.	Virkelig godt
	49	Ja, det særligt gode er simpelthen den STORE OMSORG! Det er jeg ikke vant til, så TAK!!	Virkelig godt
	50	Min sygdom opstod i 2004. Blev opereret på et sygehus og derefter henvist til andet sygehus, hvad jeg er meget glad for.	Det kan jeg ikke vurdere
	51	Jeg har en fornemmelse af, at når man har fået strålebehandling, skulle man nok have scanning for at være helt rolig. Det bad jeg om, men det kunne ikke lade sig gøre.	Det kan jeg ikke vurdere
	54	Prøve på at have de samme læger og sygeplejersker. Ved godt, at det ikke altid kan lade sig gøre. Kunne tænke mig at blive scannet [der], hvor jeg er tilknyttet.	Det kan jeg ikke vurdere
	55	Man bliver taget rigtigt imod, og der er tid til at svare på spørgsmål, når man havde nogle. Der var altid tid til én.	Virkelig godt
	56	Den første gang kom en sygeplejerske og sagde, jeg er din kontakt, men jeg rejser i morgen, siden så jeg aldrig en kontakt. Det var jeg ked af og for dårligt.	Intet svar
	57	Jeg har gået til kontrol i [mange] år og har generelt været rigtig godt tilfreds. Bekymringer og usikkerhed, som især forekom i starten af forløbet, er blevet taget alvorligt, og jeg er blevet sendt til flere ekstra undersøgelser for at blive beroliget.	Virkelig godt
	59	Faglig dygtighed og venlighed er, hvad jeg i store træk har oplevet. ROS!	Godt
	61	Med hensyn til venteværelsesindretning, så sidder der ved de fleste borde en syg mand og dennes kone (eller omvendt), der i deres autoritetstro farer efter lægen, når deres navn bliver råbt op, så kaffekopper og vandglas efterlades til de næste. Og ingen gider rydde kopper op efter andre på et hospital, for spyt og sekret = smittevej. Så hellere flere stole og færre eller mindre borde. Derudover vil det klæde lægerne (trods travlhed), hvis de ikke spurter ud af døren, så snart ens navn er råbt op. Nogle gange halser man efter for ikke at blive tabt på gangen. Men generelt smilende ansatte trods det, at man klart fornemmer, at de løber stærkt!	Virkelig godt
	62	ALLE er ualmindeligt søde og virker meget kompetente. De er lyttende. Alt i alt - god behandling.	Virkelig godt
	65	Jeg har fået tilfredsstillende behandling på hospitalet.	Godt
	69	Sidder tilbage nu med led- og muskelspændinger og -smerter. Skulle [behandling] været stoppet noget før? Er selv delvist "skyld" heri, fordi jeg, de første mange gange jeg blev spurgt, om jeg havde ledsmerter, svarede benægtende, da det kun var ubehag. Men måske er der ingen sammenhæng. Er ved at blive undersøgt for gigt... Men [medicin1] gjorde mig forskrækket: Da I på andet år gik over til [medicin2]! P.S. Min læge har ikke modtaget information fra jer fra [sensommeren].	Godt
	70	Jeg har skrevet til hospitalet før, men aldrig fået svar! Ved halvårlig undersøgelse i [foråret for flere år siden] opdagede [lægen] ikke [tegn på sygdom] (jeg fandt [det] selv). Blev opereret [i efteråret samme år]. Min første operation var [flere år forinden].	Godt
	71	Meget søde og dygtige sygeplejersker. Venteværelset bør være større. Sommetider meget lang ventetid på []behandlingen (leveringen til ambulatoriet).	Godt

-  72 Jeg ville ønske, at man f.eks. hvert andet år også fik taget blodprøver og undersøgt hele kroppen og ikke kun brysterne. Det ville for mig give en langt større trykthed. Godt
-  73 Alt i alt har jeg været meget glad for at komme på onkologisk og imponeret over de ansatte og behandlingen. Virkelig godt
-  74 Jeg har startet på ét sygehus, så for at blive opereret var normalt på andet sygehus. I det store hele synes jeg, at min behandling af min operation har været meget tilfredsstillende. Jeg er blevet godt behandlet over hele linjen. Ventetid er nok uundgåelig, men den har været acceptabel. Virkelig godt
-  76 Personalet har været særdeles fleksibelt og imødekommende med tilretning af tider for behandling. Godt gået. Virkelig godt
-  77 Kunne fokusere mere på betydningen af livsstil, kost, motion, positivitet. For eksempel ved at servere økologisk, grønsagsrig mad og anbefale det. Afskaffe cremer med parabener og andre hormonforstyrrende stoffer til brystkræftpatienter, og tage rene økologiske cremer ind. Lægerne burde sætte sig ind i vitaminproblematikken og rådgive seriøst og velinformeret om betydning heraf, for eksempel D3-vitamin, i stedet for som i dag at fraråde og efterlade patienten i vakuum/tvivl. Godt
-  78 Jeg kunne ønske mig et informationsmøde, som er målrettet til patienter med min lidelse [], hvor lægerne fortæller om sygdom, prognose m.v. og nyere forskning, og der gives forskellig anden oplysning i relation til cancerpatientens situation. Virkelig godt
-  79 Alt var godt og i orden. Virkelig godt
-  80 Jeg er blevet godt behandlet, lige fra den gang det startede. Jeg har bare aldrig set så mange forskellige mennesker fra starten af forløbet. Jeg kunne godt ønske, at man havde den samme læge, som fulgte gennem forløbet af sygdommen, som man kunne henvende sig til. Man kan godt blive lidt forvirret, når man har snakket med ti forskellige. Godt
-  81 Jeg synes de er nogle venlige folk, og det gælder alle, også de piger, der kommer med saft og andet. Alle er med til, at jeg har følt mig tryk. Godt
-  82 Det ville være skønt, om sin egen læge ville få noget bedre oplysning. Jeg har selv fortalt ham om, hvordan forløbet gik. Det kan jeg ikke vurdere
-  83 Strålebehandlingen [for nogle år siden] var upåklagelig. Afslutningssamtalen var forfærdelig. Lægen var stresset og uforskammet, hun var "træt af alle de pålagte mammografikontroller". Kunne ikke svare på mine spørgsmål om genetisk udredning ([har to familiemedlemmer med kræft]). Kom efter to år i kontrol til genetisk udredning ved eget arbejde med sagen. Her er et stort svigt. Ved hver kontrol blev der lovet at få gjort noget ved sagen, men intet skete. Godt
-  84 På begge hospitaler har jeg fået en rigtig god behandling. Alle var søde og rare og venlige. Jeg har det godt efter mine behandlinger, og for det takker jeg personalet på begge hospitaler. Virkelig godt
-  85 Godt personale med megen empati. Har IKKE mærket en fortravlet hverdag. Er meget tilfreds med den samlede forløb. Virkelig godt
-  86 Handler hurtigt på henvendelser mellem aftalte kontroller. Ikke altid sygeplejerske til stede. Betragter lægen som kontaktperson. Virkelig godt

Bilag 5

	87	Skriftligt svar på blodprøve mangler sommetider.	Virkelig godt
	89	Det har været en meget positiv oplevelse. Jeg fik [gentagne] behandlinger på hals og lunge, og var så heldig, at jeg tålte det meget godt ud over smagen af maden, men det er i orden igen. Hver dag når jeg kom til behandling, blev jeg taget godt imod, altid med et smil, aldrig har jeg mødt et surt ansigt. Det gælder fra første undersøgelse til behandlingen var afsluttet. Nu skal jeg til scanning, så håber jeg alt er i orden. Jeg har det godt.	Virkelig godt
	93	Jeg synes, at tiden skal overholdes, da jeg er meget nervøs hver gang. Når jeg skal undersøges kan man godt spørge min mand om han vil ud inden. Han ser mig ikke nøgen herhjemme, og jeg syntes det er pinligt.	Godt
	98	Jeg har altid fået en god behandling i ambulatoriet.	Godt
	99	Mit svar på alt er: Jeg har kun positive svar på alle spørgsmål efter behandling for to efter hinanden følgende kræfttilfælde. Altid venlig, grundig behandling. Dette er kort, men dækker hele forløbet. []	Intet svar
	100	Lægerne skal have lidt mere pædagogisk indsigt. Lytte til behov og "læse" patienten bedre. Sygeplejerskerne på D4 kunne med deres omsorg, humor og arbejdsglæde gøre det "til at holde ud".	Godt
	104	Ved sidste kontrolbesøg udtrykte jeg ønske om [undersøgelse] en gang årligt i modsætning til hvert andet år. Det så lægen ingen grund til, så på den måde føler jeg mig ikke taget alvorlig, og det medfører en utryghed. Det synes jeg kunne gøres bedre. Desuden kunne jeg ønske mig, at det var to eller tre læger man fik kontakt med i kontrolforløbet, i stedet for som nu, hvor det er forskellige næsten hver gang.	Det kan jeg ikke vurdere
	105	Det ville være rart, hvis det kunne lade sig gøre, at det var den samme læge, jeg skulle tale med ved hver kontrol. Jeg synes, det er lidt generende, at det er forskellige læger hver gang. Det er ikke fordi, de ikke er professionelle, men det er svært for mig, at opbygge et tillidsforhold til en person, jeg kun ser en enkelt gang, eller hvis der er længe imellem, at jeg møder vedkommende.	Godt
	107	Jeg fik meget skriftlig materiale om min sygdom i forbindelse med operationen.	Godt
	109	De var professionelle og venlige.	Virkelig godt
	110	I sommeren blev jeg røntgenfotograferet på [et sygehus]. Dagen efter blev jeg ringet op fra [andet hospital], at jeg skulle møde til CT-skanning [dagen efter]. Derefter [flere] undersøgelser på [forskellige sygehuse]. Startede kemobehandling indenfor en måned. Alt i alt: Super behandling.	Virkelig godt
	113	Jeg har fået super behandling. Rigtig god. ROS TIL PERSONALET.	Virkelig godt
	115	Meget flinke og rare mennesker. Venteværelset er måske lidt lille i forhold til det antal patienter, der kommer.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Beroligende behandling ved de [mange] strålebehandlinger af sygeplejerskerne, som var meget omhyggelige ved at behandle mig. Samt god orientering af læger samt sygeplejerskerne efter endt strålebehandling.	Godt

-  2 Der er for mig ingen tvivl om, at onkologisk afdeling D gør et fantastisk stykke arbejde til glæde og gavn for mange - både patienter og pårørende. Jeg har altid oplevet, at alle henvendelser er blevet taget seriøst og kompetent. Godt
-  3 Ville ønske lidt bedre planlægning til en kontaktperson i hele forløbet, ellers mener jeg, at de forsøger, at gøre det de kan, men ser udefra ud til, at være pressede på deres arbejde. Godt
-  5 De sidst gange har der været tid ved den årlige kontrol. Det har været [] læger, som har været meget lyttende og straks henvist til anden undersøgelse, hvis der har været det mindste. Godt

Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Kontrolambulatoriet	Samlet indtryk
3	I undersøgelsens periode OK vedrørende indkaldelse til samtale. I den to-årige periode, hvor jeg er kommet i ambulatoriet har informationen været OK.	Intet svar
6	Hurtigt - godt.	Godt
8	Jeg synes, at jeg fik en grundig beskrivelse af, hvordan tingene ville forløbe.	Virkelig godt
14	Det er meget længe siden.	Godt
15	Er desværre kommet der meget. Alle gør hvad de kan, men føler der er underbemandet.	Godt
24	Jeg har ikke oplevet ventetid, alt gik meget hurtigt!	Godt
31	Fik helt klart indtryk af, at der er en meget dårlig kommunikation mellem afdelingerne. Rettede selv henvendelse, da jeg ikke længere kunne klare ventetid.	Godt
35	Der var ingen ventetid, da jeg blev opereret, og var til første samtale inden for 14 dage, og kræft-cellerne tog de ti dage at få dyrket til sikkert svar.	Virkelig godt
36	Det er nu anden gang, jeg får en serie kemo, og begge gange har samtalerne med lægerne være sober og informerende.	Godt
42	Det er meget kort varsel at modtage et brev [om formiddagen], hvor der står, man skal møde ind [tre timer senere] samme dag. Specielt når der har været en periode fra [i sommer], hvor jeg blev sendt hjem fra sygehuset, til jeg fik indkaldelsen [ca. en måned senere], hvor jeg intet hørte.	Godt
43	Jeg går til kontrol en gang årligt og får hver gang en ny tid til året efter. Det fungerer godt.	Godt
45	Nej, det gik hurtigt fra undersøgelsen til operation - flot.	Godt
46	Der var ingen information.	Det kan jeg ikke vurdere
49	Jeg blev IKKE informeret!	Virkelig godt
55	Det har taget for lang tid, fra jeg fik at vide, at det måske var kræft, til jeg kom ned til jer fra andet sygehus - cirka halvanden måned.	Virkelig godt
57	Er ej indkaldt pr. brev, men har blot fået en ny dato ved forrige kontrolbesøg.	Virkelig godt
58	Jeg var simpelthen skrækslagen.	Virkelig godt
63	Jeg synes, vi bliver informeret lidt forkert. Da der står det tager fem til seks timer, når det i alt kun	Godt

tager ca. 45. minutter.

- | | | | |
|---|-----|---|--------------------------|
| ✎ | 64 | Der var ingen information om eventuel ventetid, og det er frustrerende. Måske kunne man gå en tur ved længere ventetid. | Godt |
| ✎ | 68 | Indkaldelse med tidsplan og behandlingsbrevet var skrevet meget i sygehussprog. Der var en del, jeg ikke forstod. | Godt |
| ✎ | 69 | Der har ikke været væsentlig ventetid for mig ved mine kontrolundersøgelser overhovedet. Was I lucky?! | Godt |
| ✎ | 71 | Der gik alt for lang tid fra min første henvendelse til egen læge og til en egentlig udredning. Jeg kontaktede egen læge i [foråret] og får tilbudt første kemobehandling i [sommeren]. Den lange ventetid skyldes hovedsageligt ventetider og udskydelse af min henvisning til gastroskopi og koloskopi. | Godt |
| ✎ | 81 | Venlighed og varme smil. Det betyder meget, når man er nervøs og bange. | Godt |
| ✎ | 83 | Fra jeg blev opereret, til jeg kom i strålebehandling, gik der tre måneder, og informationen om andet sygehusvalg var meget dårlig. Måtte selv finde ud af det, kunne ikke overskue det og valgte at vente de tre måneder. | Godt |
| ✎ | 84 | Alt gik rigtig godt. | Virkelig godt |
| ✎ | 91 | Der var lang ventetid på lægen. Selvom jeg havde en tid var der ventetid på over en time. | Godt |
| ✎ | 93 | Jeg kan næsten ikke huske det, men det var meget angstfremkaldende. | Godt |
| ✎ | 94 | Det er vigtigt, at man får en hurtig indkaldelse, for man føler sig lidt alene i verden, når man er "færdig" i Holstebro. Man har brug for at vide, hvem der nu er ens kontaktlæge og sygeplejerske. | Godt |
| ✎ | 102 | Kun at jeg telefonisk for [en del] år siden fik besked om min sygdom. Der blev ringet en eftermiddag, og at jeg skulle møde [tre dage senere]. [Nogle] meget dårlige [dage]. | Godt |
| ✎ | 106 | Ved en mammografi blev der opdaget, jeg havde en lille skygge på venstre bryst og derefter blev indkaldt fire dage senere, men det føles som meget lang tid. Derefter gik det stærkt. | Det kan jeg ikke vurdere |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit















Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
| ✎ | 2 | Jeg var igennem så mange undersøgelser inden, så det er svært at huske, men jeg har ingen dårlige erindringer, så det må jo være positivt. | Godt |
| ✎ | 3 | Kunne godt have ønsket lidt mere uddybende information omkring behandlingen af min brystkræft, følte, at de ansatte var meget pressede i deres job. | Godt |
| ✎ | 4 | Jeg mener ikke, der var ventetid. | Virkelig godt |

Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus
















Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?









ID	Kommentarer - Kontrolambulatoriet	Samlet indtryk
1	Personalet plejer at være imødekommende og venlige.	Godt
3	Man kender jo forholdene og ved, hvad man skal. Første gang spurgte jeg og meldte min ankomst.	Intet svar
8	Første gang kan det virke lidt kaotisk. Der er altid frygtelig mange mennesker i lokalet - hvor skal man henvende sig osv. (Man er lidt påvirket af hele situationen).	Virkelig godt
9	Jeg synes, jeg fik en utrolig fin modtagelse, og det prægede i det hele taget forløbet.	Virkelig godt
12	Undtagen én gang, hvor én af sekretærerne virkede meget afvisende. Jeg skulle have [et par] mødetider og vi kommunikerede forbi hinanden. Hun blev sur - og jeg var "skrøbelig". Bortset fra denne ene gang, har det været helt ok.	Godt
19	Nej, kun altid venlighed.	Godt
26	jeg fik konkrete oplysninger om min situation.	Godt
31	Blev modtaget af en koordinator, men efter meget kraftig opfordring og eget initiativ. Herefter en utrolig god behandling og information.	Godt
33	Læge plus sygeplejerske var velorienterede om sygehistorien og gav sig god tid.	Godt
35	Alle havde tid og virkede ikke fortravlede. Bare spørge løs og alle svar blev givet, selvom man spurgte om de samme ting på to forskellige måder.	Virkelig godt
36	Flinke læger og sygeplejersker.	Godt
43	Lidt forvirring omkring, hvor man bliver hentet, når man sidder og venter.	Godt
49	Ja! Meget omsorgsfuldt, det var behageligt, og jeg nød det...	Virkelig godt
53	Jeg blev spurgt om de samme ting, som jeg havde besvaret skriftligt i forbindelse med indkaldelse. Mit svarskema var ikke i de papirer, lægen havde til rådighed.	Godt
55	Blev taget rigtig godt imod.	Virkelig godt
57	Meget imødekommende og venlig.	Virkelig godt
58	De var ualmindeligt søde. Jeg græd, fik en arm og en tog mig i hånden.	Virkelig godt
64	Venligt og rart.	Godt
69	Altid venlig, oplysende og imødekommende.	Godt

	78	For lidt information. Man får kun at vide, i hvilket lokale man skal sætte sig. Det ville være mere trygt, hvis man fik at vide: 1. Hvor man skulle sætte sig. 2. Hvad der skal ske. 3. At lægen får besked af receptionen 4. Hvor lang tid der forventes at ville gå.	Virkelig godt
	80	Jeg var lidt nervøs, men fik en god snak om hvad der skulle foregå, så det var godt at få det at vide.	Godt
	81	Jeg blev modtaget med varme smil og venlige håndtryk, så midt i det hele følte jeg mig tryk og i gode hænder.	Godt
	83	Da jeg først kom der, var information og behandling god.	Godt
	84	Virkelig godt.	Virkelig godt
	86	Personalet i receptionen er altid venlige og professionelle.	Virkelig godt
	89	Der var en meget positiv modtagelse.	Virkelig godt
	93	Det er svært at beskrive, da både jeg og min mand var meget påvirket af min sygdom, især alt det nye og uvisse.	Godt
	94	Både læge og sygeplejerske havde en meget anerkendende tilgang til mig.	Godt
	97	Jeg var træt ved ankomsten og fik uden problemer en seng.	Virkelig godt
	100	Hverken god eller dårlig. Man er den næste i køen.	Godt
	115	Meget flinke og venlige mennesker.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	Meget informativ modtagelse og med stor empati.	Godt
	3	Ja, stor ventetid på at komme til.	Godt

Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

















	ID	Kommentarer - Kontrolambulatoriet	Håndtering af fejl
	5	Blev indkaldt for tidligt til MR scanning - havde aftalt "om seks måneder". Forkert indkaldelse og en del forvirring.	Godt
	11	Manglende svar, forsinkelser.	Godt
	25	Forkert indstilling af strålekanonen.	Godt
	33	Fik besked om at møde op i en forkert afdeling. Blev sendt tilbage. Langt at gå for træt patient.	Godt
	35	I starten var det den samme person, men ikke altid, da jeg har været i behandling i knap et år nu. Jeg er ikke færdigbehandlet. Lægen havde skrevet en dato, som kunne aflæses forkert, hvilket de gjorde, der hvor de laver kemoen, så de troede kemoen først skulle bruges [et par] dage senere.	Virkelig godt
	37	Røntgenbillede blev vurderet forkert i første omgang. Og det lige efter en historie omkring et røntgenbillede fra en af mine medpatienter, hvor billedet heller ikke blev vurderet korrekt i første omgang.	Intet svar
	39	Masser! Manglende henvisninger, forkerte bestillinger af undersøgelser, manglende blodprøvebestillinger, manglende tilbagemeldinger.	Intet svar
	41	Fik ikke besked på, at jeg skulle på D6. Ventede i halvanden time, inden der skete noget.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	52	NN blev kaldt ind [flere] gange - hvor det kun var nødvendigt med 1 gang.	Godt
	56	Jeg var ked af alle de afbrydelser, maskinen i stykker, flytte rundt midt i strålebehandling, - ventetiden.	Intet svar
	59	Ved sidste besøg havde lægen (som jeg kun har set denne ene gang) ikke nærlæst min journal. Hun ville give mig forkert [præparat]. Jeg påpegede selv fejlen.	Godt
	67	At man havde "glemt" mig, selvom jeg var blevet indkaldt til undersøgelse/samtale. Måtte gå hjem igen med en ny tid til ugen efter!	Godt
	71	Én gang var der leveret forkert [medicin]. Det opdagede sygeplejersken.	Virkelig godt
	73	Jeg skulle selv gøre opmærksom på, at jeg skulle påbegynde [ekstra behandling] ved kemo. Det var derfor lidt hektisk at komme i gang, og vi glemte derfor at snakke om stråler og bestille tid. Men da dette er en ny procedure for [behandlingen], er det formentlig bare startvanskeligheder, og generelt har jeg oplevet, at alle har været yderst kompetente.	Godt
	84	Ingen fejl.	Intet svar

	92	Glemte at skifte filter.	Godt
	95	Resultatet fra mammografi var ikke nået frem. Det lod vente på sig i over et halvt år!	Virkelig godt
	96	Fik de forkerte piller.	Virkelig godt
	101	Jeg var raskmeldt, men efterfølgende viste det sig, at knuden stadig var der, og nu har jeg fået indopereret [et instrument]. Utilfreds med, at efter en måned var det umuligt at hjælpe mig yderligere. UTILFREDS.	Intet svar
	102	Da jeg var blevet opereret første gang, havde man glemt, at der var planlagt, at jeg også skulle have stråler. Man udtrykte det sådan, ja så skulle behandlingen være færdig. Så måtte jeg gøre opmærksom på, at der også var planlagt strålebehandling. For snart fem år siden.	Godt
	103	Jeg fik for meget kemo. Hvor jeg skulle have haft 150, fik jeg 200 i stedet for.	Godt
	114	En læge havde mere travlt med pc'en end at tale med os og stillede samme spørgsmål om igen og sad ned med ryggen til.	Intet svar
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
	3	At man havde lavet om på tiden i min strålebehandlingstid og glemt at informere mig om det. Dette er ikke særlig rart, når man har en stor transporttid.	Godt






Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kontrolambulatoriet	Samlet indtryk
2	Oplevede en uforståelig lang ekspeditionstid fra ambulatorium 1 til ambulatorium 2. Indbyrdes aftaler om, hvem gør hvad var med til, at der gik to og en halv måned inden endelig diagnose forelå.	Virkelig godt
3	I undersøgelsens periode - fint besøg. Men gennem de to år, meget skiftende kvalitet af besøget - det er som kræftpatient svært at føre en samtale/stille spørgsmål til alle de skiftende læger og sygeplejersker.	Intet svar
5	Det er tredje gang, at MR-scanning og "næste" tid går i koks. Scanningen bookes forkert eller slet ikke. Forkerte breve kommer ud.	Godt
7	Rapporterne/oplysningerne bliver eksempelvis ikke sendt af sted i tide til min egen læge (dog samarbejde onkologisk afdeling internt godt).	Godt
19	Megen venlighed, forståelse, opmærksomhed og interesse.	Godt
21	Det var en pc'er, der var i udu, da leveren skulle tjekkes. Jeg måtte komme en anden dag. Det var lidt for meget angst at bære på.	Godt
26	Vigtigt med god kontakt mellem patient og personale! Patienten må stille spørgsmål og give alle oplysningerne, de selv kender.	Godt
28	Der var tvivl om, jeg skulle have en sonde indopereret, da spiserøret havde taget skade. Blev henvist til anden afdeling, og de synes, det var nødvendigt med en sonde. De sendte besked videre. Har ikke hørt noget siden.	Godt
29	Jeg mangler meget "tagen sig af", når man har fået en dårlig besked. Man kan bare gå hjem med alle sine tanker. Det er ikke nok at kunne ringe til afdeling.	Godt
32	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
36	Der er lidt lang ventetid efter konsultation med læge, til kemoen når frem. Op til to og en halv time.	Godt
37	Det blev fulgt op med en CT-scanning (halvanden måned efter røntgenbilleder).	Godt
40	Er kommet i D-ambulatoriet [i flere år]. Har altid følt mig godt behandlet i alle led. Har kun oplevet én "kikser" mht. tid i al den tid. Der hersker ro og trykthed trods travlhed.	Virkelig godt
46	Jeg kunne ikke få en tid til mammografi og har ikke modtaget en tid her to måneder efter.	Det kan jeg ikke vurdere
49	Jeg har kun STOR ros for jeres behandling af mig og min sygdom. Stor TAK.	Virkelig godt
54	Kan ikke forstå, at man ikke kan gennemgå scanningsbillederne. Det ville være meget nemmere at	Det kan jeg

	forstå.	ikke vurdere
	56 Ja, det var hele tiden et nyt sted for strålerne. Det var også forskellige tidspunkter.	Intet svar
	60 Efter operation på Århus Sygehus blev min journal væk i forbindelse med overflytning til [anden afdeling]. Herved blev min opstart på strålebehandling forsinket med cirka tre uger. Det må ikke kunne ske! Hvor er kontrollen?	Godt
	66 Min kontaktsygeplejerske gik på ferie, da jeg startede min strålebehandling. Jeg fik at vide, at jeg have en anden imens men blev ikke informeret om, at hun ikke var der hele forløbet. Hun var åbenbart "lånt" fra en anden afdeling, så jeg følte mig lidt "alene", indtil ferien var overstået.	Virkelig godt
	69 Gik ud fra, der blev handlet ud fra journaloplysningerne fra [andet sygehus].	Godt
	71 Jeg måtte gentagne gange bede om, at blive henvist til andet relevant ambulatorium, før det endelig skete. Dette, at jeg blev henvist, var meget positivt for udviklingen af min sygdom.	Godt
	75 Jeg har kun ros til et meget kompetent og omsorgsfuldt personale.	Godt
	80 Fra jeg startede med undersøgelsen, har jeg den opfattelse, at det er gået så hurtigt, som det kunne med at få stillet diagnosen.	Godt
	83 Da jeg først kom i gang syntes jeg, at personalet var dygtige og kompetente, og der var ikke meget ventetid.	Godt
	84 Der blev ikke lavet fejl.	Virkelig godt
	88 Jeg kan kun sige, at jeg har været 100 procent tilfreds.	Virkelig godt
	89 Dagen efter at min speciallæge havde konstateret kræft [], blev jeg kaldt til undersøgelse og sendt i scannere tre steder. Efter det gik der ca. 14 dage, så blev jeg opereret. Det gik fint, det har været en meget dygtig læge, det har han gjort godt. Jeg var indlagt i [over en uge] og fik en meget god behandling.	Virkelig godt
	91 Ja, lægerne glemte at bestille blodprøver, så dem skulle jeg vente på at få taget efter behandling/besøg.	Godt
	93 Jeg oplever, at der bliver lovet den samme læge. Det sker sjældent. Sygeplejeren er sjældent den samme. Der er enkelte læger, jeg ikke vil have, og det sker, at jeg får dem, selvom det er blevet lovet noget andet.	Godt
	94 Jeg havde fire forskellige sygeplejersker til [lidt flere] gange kemo. Det var lige i overkanten, men jeg har selvfølgelig forståelse for, at ens kontaktsygeplejerske ikke kan være der hver gang.	Godt
	107 Kommunikationen mellem de to hospitaler fungerede godt for mit vedkommende. Jeg har [for mange år siden] været igennem den samme behandling. Der er sket en stor positiv forskel fra dengang til nu i forløbet gennem systemet. Den anvendte "brystkræftpakke" (operation på det gamle amtssygehus - genoptræningen samme sted - og onkologisk afdeling) har været rigtig god.	Godt
	108 Kemo var forsinket en enkelt gang. Personalet havde af og til meget travlt, hvilket betød, jeg fik saltvand i lang tid et par gange.	Godt

Bilag 5














	111	Afdeling D2 var topklasse. Ambulatoriet rimeligt hele vejen.	Godt
	113	Man kan jo ikke undgå ventetid. Det er en lille ting.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	I forbindelse med scanninger på radiologisk har der været nogle "kiks", f.eks. med at få lagt en nål i port til kontraststoffet, men så har jeg bare "shanghaget" en sygeplejerske, og alt er så blevet klaret.	Godt
	3	I mit kræftbehandlingsforløb starter man med at få en kontaktperson i oprationsfasen på et sygehus og derefter en i behandlingsforløbet på andet sygehus. Men på det andet sygehus blev man præsenteret for en i forbindelse med kemoterapien, som man derefter ikke havde mulighed for at få kontakt med. Dog var der fin kontaktførelse til den kontaktperson, jeg fik under strålebehandlingen - meget hjælpsom og delagtig gjorde mig i planlægningen af forløbet, dog kunne hun jo ikke gøre noget for travlheden og ventetiderne.	Godt
	6	Kunne godt tænke mig bedre kontinuitet i fast læge/sygeplejerske, så man ikke præsenteres for en ny læge hver gang, men en, som har sat sig ind i/kender lidt til ens sygdomsforløb. Ellers venlige, kompetente og nærværende sygeplejersker.	Virkelig godt

Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Kontrolambulatoriet	Samlet indtryk
1	Sidste år blev jeg genindkaldt til en ny røntgenundersøgelse - der var ingen begrundelse herfor. Denne ventetid inden den nye undersøgelse var pinefuld. Heldigvis var der en læge til stede til den nye undersøgelse, så jeg kunne få besked om resultatet med det samme. Det kunne jeg ønske mig hver gang.	Godt
3	Hvis man ikke selv tager initiativ til at tale om spørgsmål 30 - så får man intet at vide. Ingen vejledning.	Intet svar
6	Mange venlige og hjertelige mennesker.	Godt
8	Jeg har somme tider været i tvivl om, hvor jeg evt. skulle henvende mig mellem to kontrolbesøg (sygehus eller praktiserende læge).	Virkelig godt
10	Det involverede sundhedspersonale er kompetente, imødekommende og ansvarsbevidste personer, der gør deres bedste for, at jeg kommer igennem sygdomsforløbet på bedst mulige vis. De skal have så "møj manne" tak.	Virkelig godt
15	Man får at vide, at man er tilknyttet en bestemt læge NN. Desværre holder dette ikke, idet man møder vedkommende forsvindende lidt. I stedet møder man forskellige læger, hvor man har det indtryk, at disse ikke har haft tid til at sætte sig ind i ens sygdomsforløb - de kender ikke rigtigt min journal.	Godt
16	Det tog lang tid, inden jeg fik en ny ambulant tid. Der var vist noget med edb-systemet.	Virkelig godt
21	Har aldrig hørt om motionsprogrammer til lungeopererede. Måtte blot lave alt det, jeg har lyst til - det var ikke trygt i starten!	Godt
26	Jeg må vedgå, at jeg er yderst taknemmelig over, at jeg kan fungere i min tilværelse, som tilfældet er. [Efter over 30 år med flere sygdomme] er jeg ERKLÆRET RASK.	Godt
27	Sidste gang, vi var der, syntes jeg, vi fik for lidt information. Vi var til samtale cirka to minutter og vi havde kørt [meget langt], og skulle også hjem igen. Alle andre gange har været perfekte, endda meget fine.	Virkelig godt
36	Jeg finder, at personalet [] i den grad er venlige og kompetente. De mangler ikke smil eller godt humør.	Godt
38	Jeg mangler, at min praktiserende læge får udskrift jævnligt fra jer, og det sker ikke.	Godt
44	Personalet i aftenvagte som jeg mødte, var alle meget søde og venlige, men under de 25 behandlinger jeg skulle have, vil jeg anslå, at jeg mødte 30-40 forskellige. Jeg savnede en kontaktperson.	Godt
49	Jeg ved ikke, hvilke information min egen læge har modtaget!	Virkelig godt

Bilag 5

	54	Alt for mange forskellige læger/sygeplejersker, som skal forholde sig til ens sygdom. Det er meget utrygt. Har hørt mange andre sige det samme!	Det kan jeg ikke vurdere
	57	Har ikke fået ret meget information. Har spurgt specifikt til forskellige kosttilskud og vegetariske soyaprodukter i forbindelse med kræft, men det vidste lægerne ikke noget om. N.B. Det er flere år siden, jeg spurgte om dette.	Virkelig godt
	69	Det store fællesventeværelse minder lidt om helvedes forgård (hm!).	Godt
	77	Lidt svært at besvare entydigt, da jeg har haft flere læger. Ved de første læger oplevedes kommunikationen MEGET dårlig. NU fungerer det fantastisk.	Godt
	80	At det er forskellige læger og sygeplejersker man har mødt, så kan man godt blive lidt forvirret, selvom alle vil det godt.	Godt
	81	Jeg kan altid ringe og tale med én, når der er og har været noget, jeg har været i tvivl om.	Godt
	90	Jeg har været meget tryk i de ti år, jeg har gået til undersøgelse.	Godt
	93	Det er ikke godt med for meget ventetid. Det virker tilfældigt, hvilken læge jeg får. Personalet er altid venlige, men har i mit tilfælde haft svært ved at samarbejde med lægerne på Z. Jeg savner også en fast kontaktsygeplejerske, der er inde i mit forløb, da det er svært for mig og min mand at overskue, hvad der findes af nye behandlinger, hvad er bedst for mig osv.	Godt
	104	Undersøgelserne oplever jeg som meget overfladiske, så det gør mig utryk ved, om det bliver opdaget i tide, såfremt min sygdom bryder ud igen.	Det kan jeg ikke vurdere
	107	Jeg har en enkelt gang haft telefonisk kontakt til ambulatoriet i forbindelse med indtagning af mine piller. Jeg fik et hurtigt og kompetent svar fra en af sygeplejerskerne.	Godt
	112	Sygehuspersonalet interesserer sig ikke for mit liv "udenfor" sygdomsforløbet. Svarer på spørgsmål, men fortæller ikke aktivt noget om en sund livsstil.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	Jeg oplever min besøg på D6 som gode og tryksskabende. Jeg kommer stadig med flere ugers mellemrum.	Godt
	3	Kun ventetiden derinde.	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.