

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Neurologisk Afdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**



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	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	84
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	230
Afdelingens svarprocent:	58%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

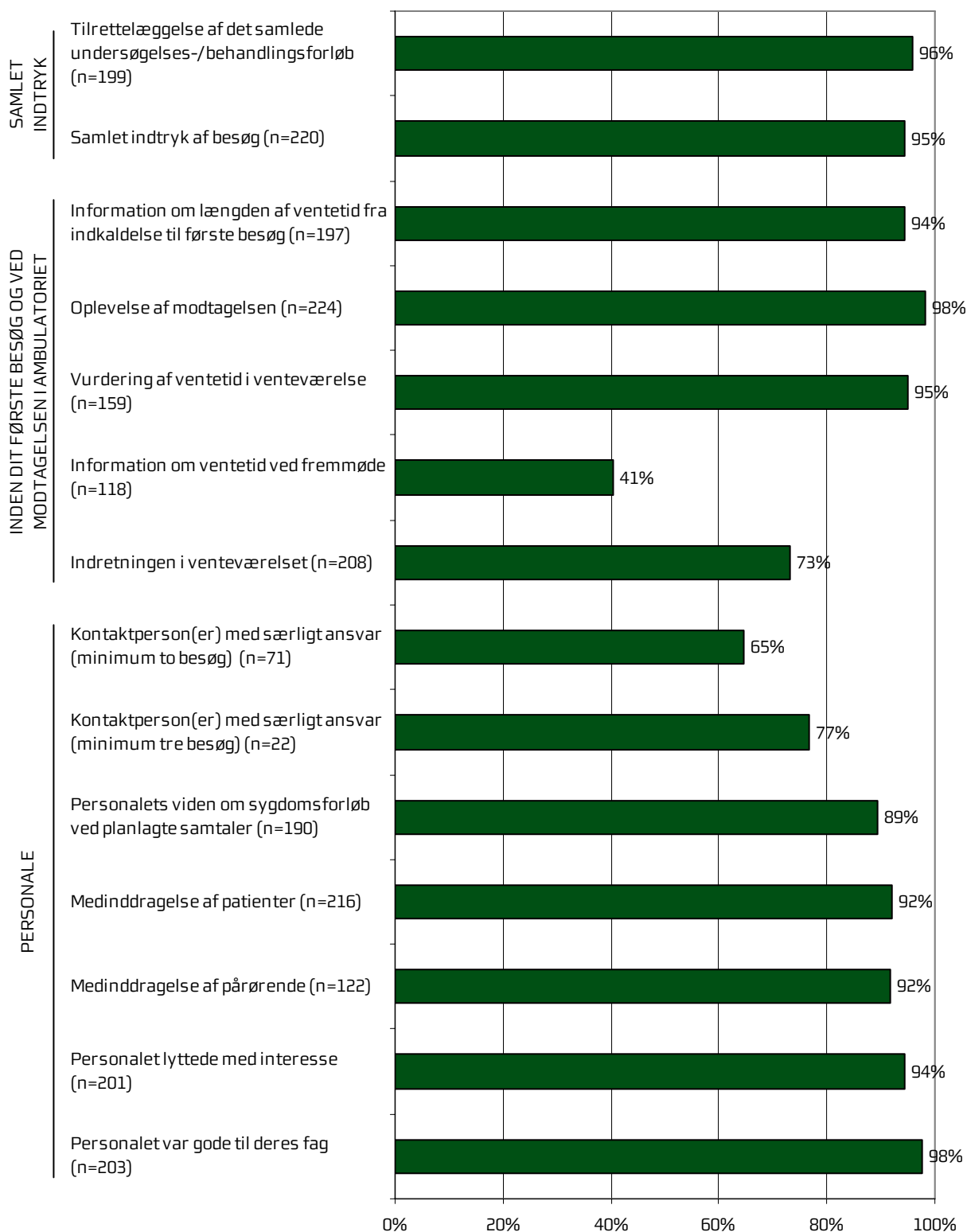
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

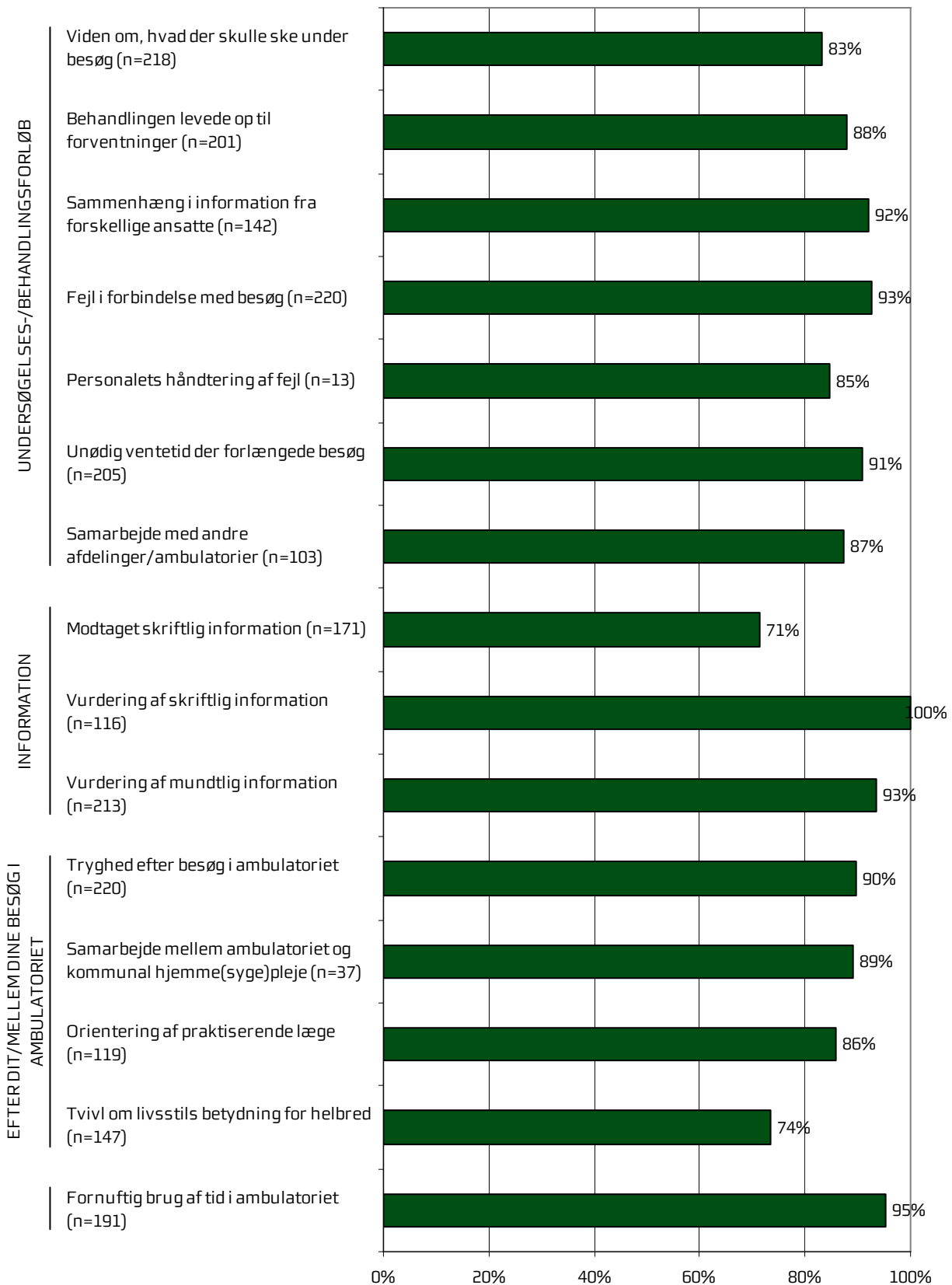
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

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

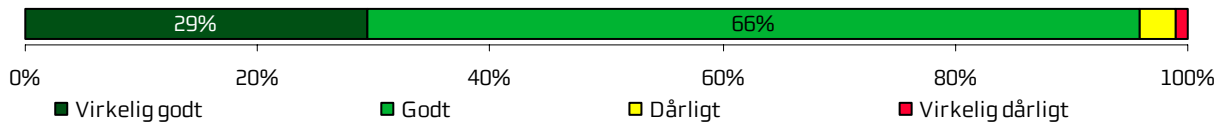
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

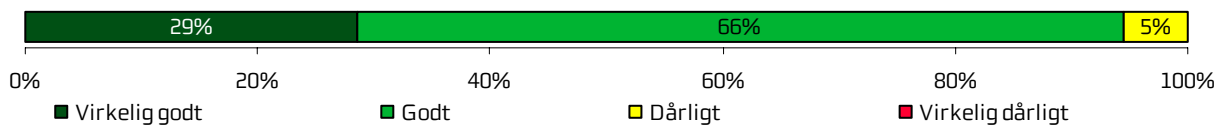
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=199)



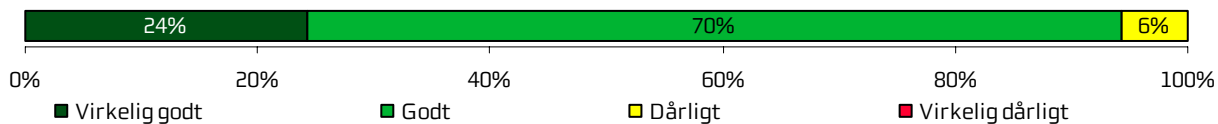
Samlet indtryk af besøg (n=220)



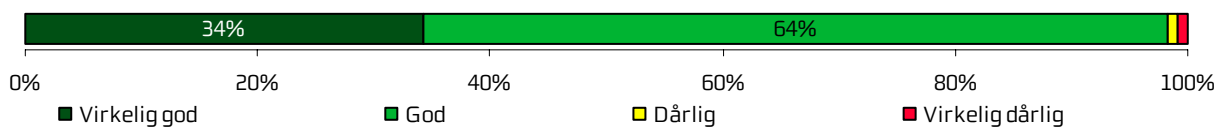
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	93 %	99 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	93 %	100 %	96 %	97 % *

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

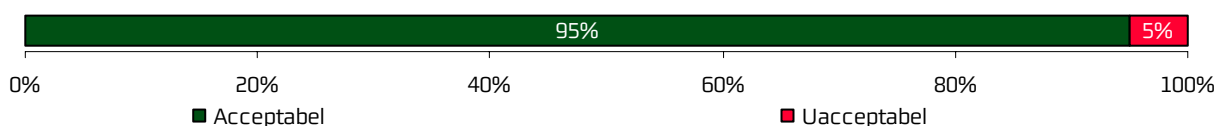
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=197)



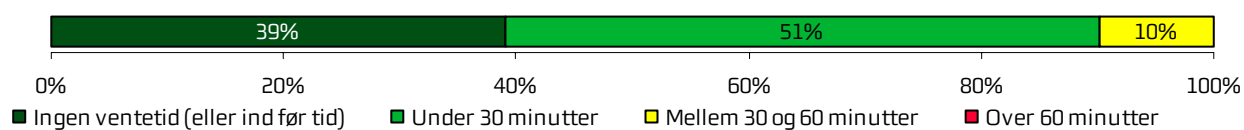
Oplevelse af modtagelsen (n=224)



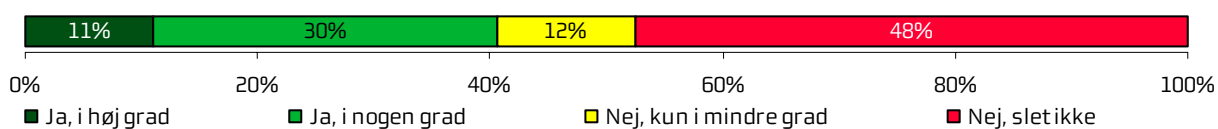
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=159)



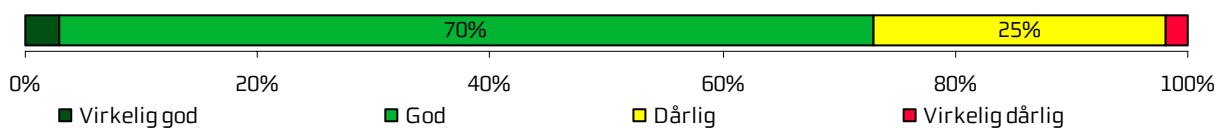
Længde af ventetid i venteværelse (n=215)



Information om ventetid ved fremmøde (n=118)



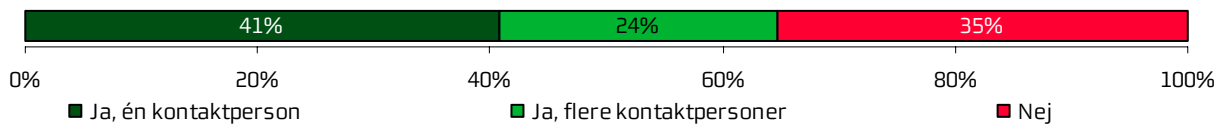
Indretningen i venteværelset (n=208)



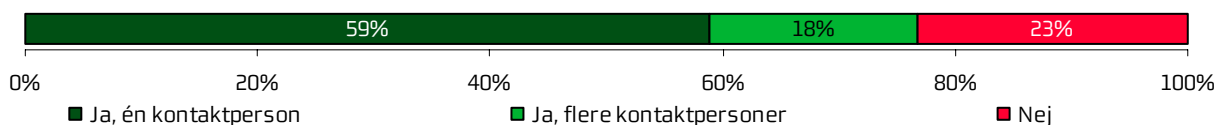
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	99 % *	94 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	95 %	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	98 % *	89 %	92 %
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?		41 %	30 %	61 % *	35 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		73 %	71 %	96 % *	82 % *	90 % *

Personale

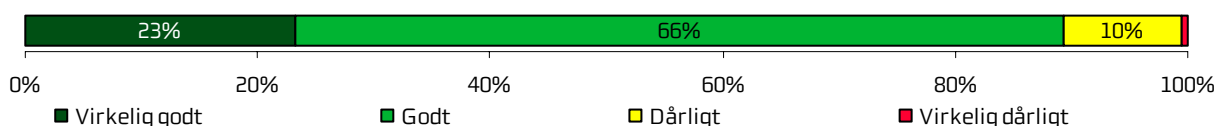
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=71)



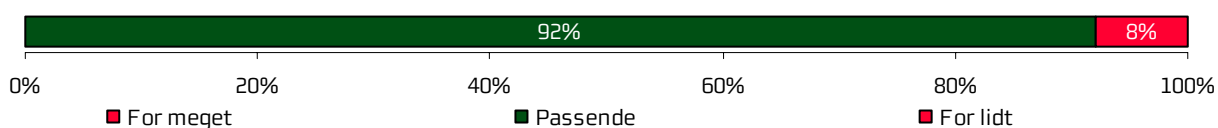
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=22)



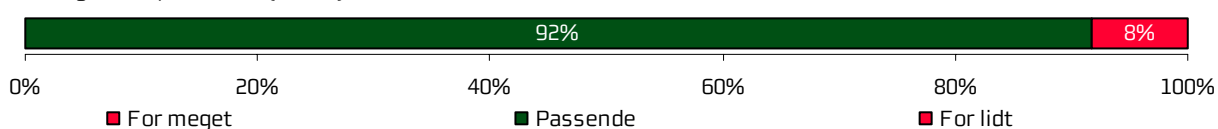
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=190)



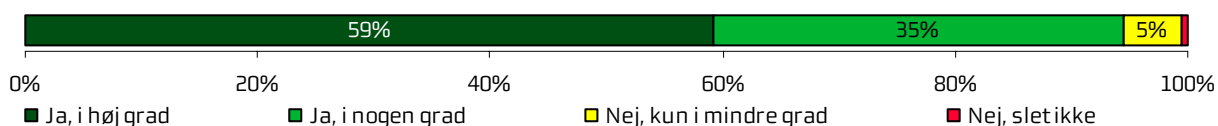
Medinddragelse af patienter (n=216)



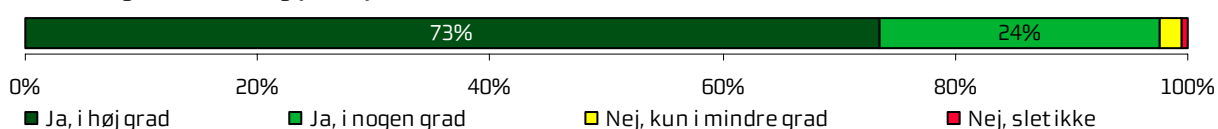
Medinddragelse af pårørende (n=122)



Personalet lyttede med interesse (n=201)



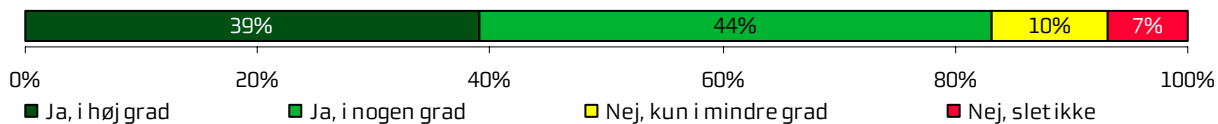
Personalet var gode til deres fag (n=203)



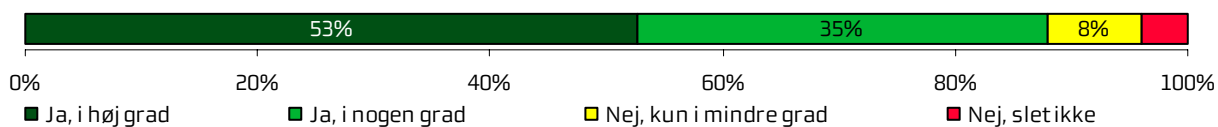
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		65 %	69 %	93 % *	78 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		77 %	-	96 % *	77 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	87 %	98 % *	93 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	84 %	98 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	80 %	96 % *	84 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		94 %	89 %	99 % *	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	94 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

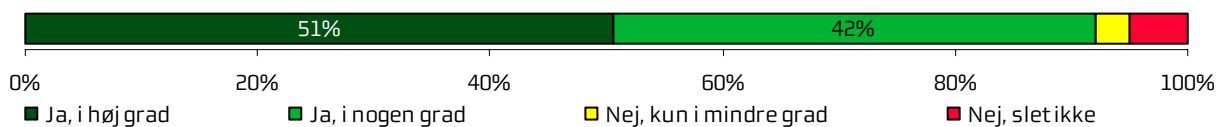
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=218)



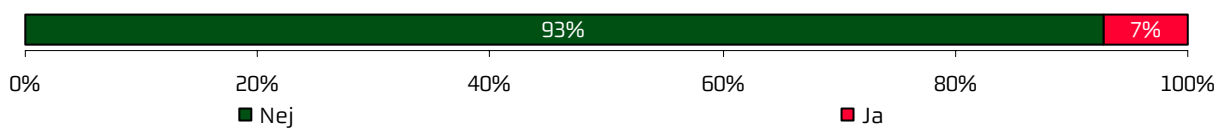
Behandlingen levede op til forventninger (n=201)



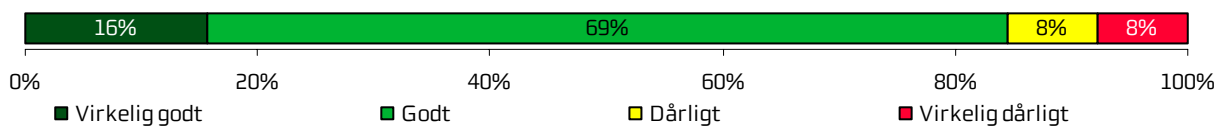
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=142)



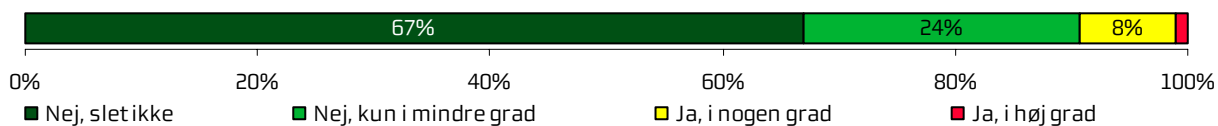
Fejl i forbindelse med besøg (n=220)



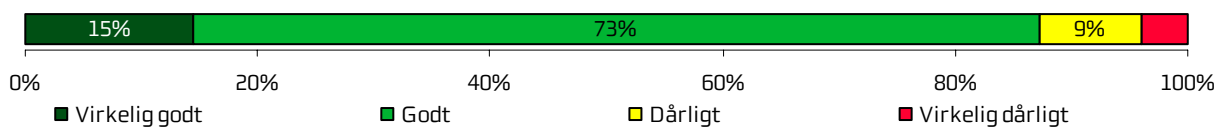
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=205)



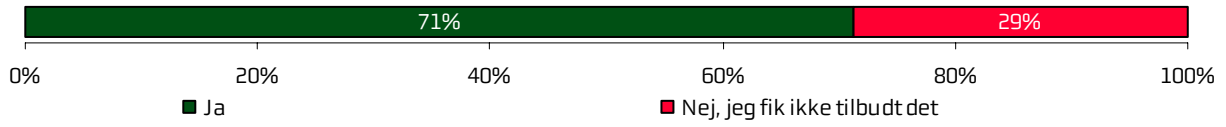
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=103)



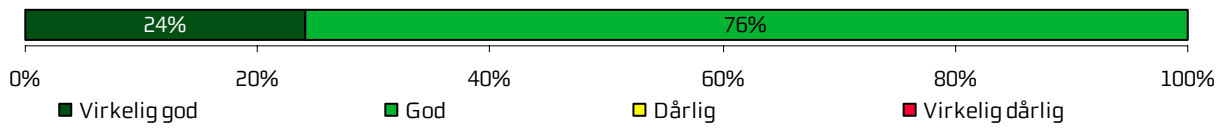
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		83 %	79 %	95 % *	81 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	86 %	97 % *	92 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		92 %	88 %	98 % *	94 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	99 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		85 %	-	83 %	53 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		91 %	90 %	98 % *	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		87 %	89 %	98 % *	93 %	95 % *

Information

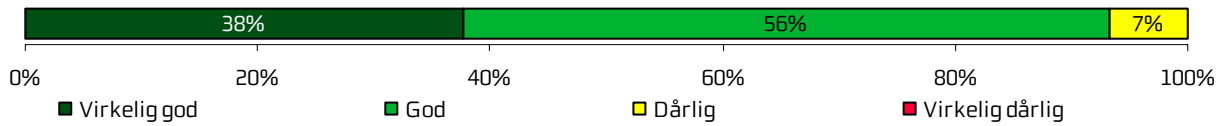
Modtaget skriftlig information (n=171)



Vurdering af skriftlig information (n=116)



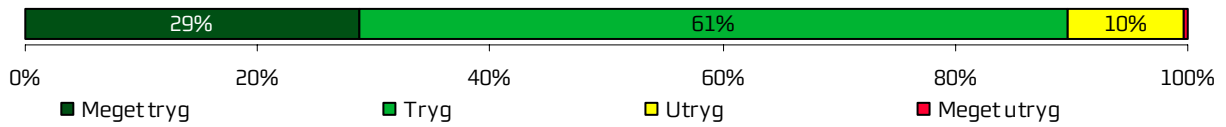
Vurdering af mundtlig information (n=213)



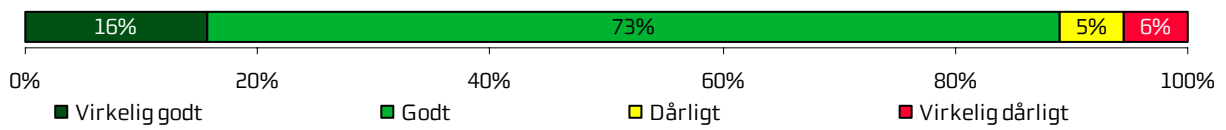
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		71 %	-	83 % *	65 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	88 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		93 %	87 %	99 % *	96 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

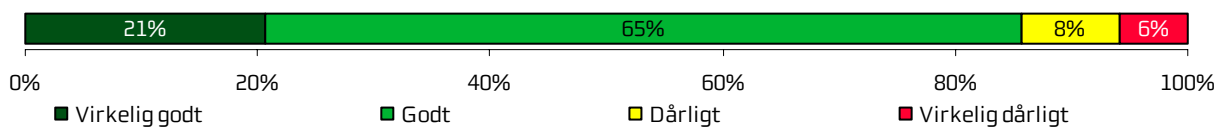
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=220)



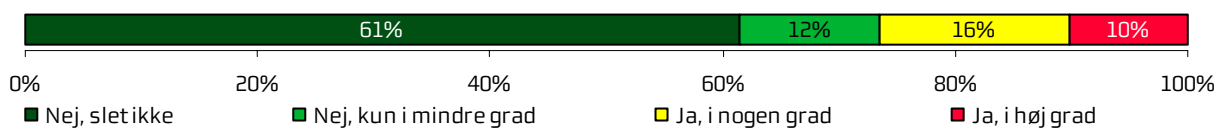
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=119)



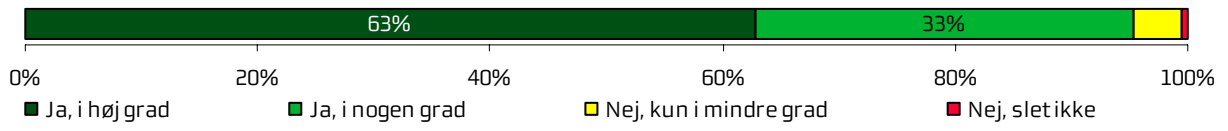
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=147)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	88 %	97 % *	92 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	85 %	99 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		86 %	80 %	95 % *	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	68 %	86 % *	68 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=191)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	93 %	99 % *	96 %	97 %

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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <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 <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <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 <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <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) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbet.: >>lbm<<

INFORMATION

25. 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 27	Gå til spørgsmål 27	
26. 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"/>
27. 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

28. 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"/>		
29. 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"/>
30. 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"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> 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"/>
34. 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"/>	
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) 57 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	58%	100%
Køn		
Mand	45%	46%
Kvinde	55%	54%
Aldersgruppe		
0-19 år	7%	8%
20-39 år	11%	16%
40-59 år	35%	39%
60-79 år	39%	31%
80- år	7%	7%

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	230		100%	
Køn				
Mand	104		45%	
Kvinde	126		55%	
Aldersgruppe				
0-19 år	17		7%	
20-39 år	26		11%	
40-59 år	81		35%	
60-79 år	89		39%	
80- år	17		7%	
Skema udfyldt af				
Patienten	186		87%	
Pårørende	27		13%	
Modersmål				
Dansk	214		97%	
Ikke dansk	6		3%	
Afsnitsnavn				
Klinisk neurofysiologisk afsnit	74		32%	
Neurologisk Ambulatorium	148		64%	
Neurologisk dagafsnit	8		3%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	66	3	1	199	21
Køn						
Mand	29	65	4	1	92	8
Kvinde	30	67	2	1	107	13
Aldersgruppe						
0-19 år	40	47	13	0	15	1
20-39 år	13	78	4	4	23	1
40-59 år	24	76	0	0	73	6
60-79 år	38	58	3	1	76	10
80- år	25	67	8	0	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	29	67	3	1	163	19
Pårørende	28	64	4	4	25	2
Modersmål						
Dansk	30	66	3	1	190	21
Ikke dansk	17	83	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	29	68	2	2	66	4
Neurologisk Ambulatorium	28	67	4	1	125	17
Neurologisk dagafsnit	63	38	0	0	8	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	29	66	5	0	220
Køn					
Mand	27	66	7	0	101
Kvinde	30	66	4	0	119
Aldersgruppe					
0-19 år	33	53	13	0	15
20-39 år	25	71	4	0	24
40-59 år	28	70	3	0	79
60-79 år	32	61	7	0	87
80- år	13	80	7	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	29	66	4	0	182
Pårørende	19	66	15	0	27
Modersmål					
Dansk	29	65	6	0	210
Ikke dansk	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
Klinisk neurofysiologisk afsnit	31	65	4	0	71
Neurologisk Ambulatorium	26	67	6	0	141
Neurologisk dagafsnit	50	50	0	0	8

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	70	6	0	197	26
Køn						
Mand	24	73	3	0	95	5
Kvinde	24	68	8	0	102	21
Aldersgruppe						
0-19 år	37	36	27	0	11	5
20-39 år	5	91	5	0	21	5
40-59 år	20	78	1	0	72	8
60-79 år	32	62	6	0	79	8
80- år	21	72	7	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	70	5	0	163	21
Pårørende	17	70	13	0	23	3
Modersmål						
Dansk	25	69	6	0	185	26
Ikke dansk	17	83	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	30	64	6	0	66	3
Neurologisk Ambulatorium	20	74	6	0	125	22
Neurologisk dagafsnit	50	50	0	0	6	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	64	1	1	224
Køn					
Mand	31	67	0	2	101
Kvinde	37	61	2	0	123
Aldersgruppe					
0-19 år	38	56	6	0	16
20-39 år	32	64	4	0	25
40-59 år	32	68	0	0	80
60-79 år	36	62	0	2	87
80- år	37	63	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	35	64	1	1	184
Pårørende	26	71	0	4	27
Modersmål					
Dansk	34	64	1	1	212
Ikke dansk	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
Klinisk neurofysiologisk afsnit	45	55	0	0	71
Neurologisk Ambulatorium	28	69	1	1	145
Neurologisk dagafsnit	50	50	0	0	8

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	95	5	159	59
Køn				
Mand	93	7	75	26
Kvinde	96	4	84	33
Aldersgruppe				
0-19 år	84	16	13	3
20-39 år	95	5	20	4
40-59 år	96	4	55	24
60-79 år	98	2	58	25
80- år	85	15	13	3
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	133	45
Pårørende	94	6	16	11
Modersmål				
Dansk	95	5	150	56
Ikke dansk	100	0	5	1
Afsnitsnavn				
Klinisk neurofysiologisk afsnit	94	6	52	18
Neurologisk Ambulatorium	95	5	102	38
Neurologisk dagafsnit	100	0	5	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	39	51	10	0	215	2
Køn						
Mand	40	52	8	0	101	0
Kvinde	39	50	11	0	114	2
Aldersgruppe						
0-19 år	25	69	6	0	16	0
20-39 år	33	58	8	0	24	0
40-59 år	39	51	10	0	77	1
60-79 år	44	48	9	0	82	1
80- år	37	44	19	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	55	7	0	176	1
Pårørende	46	39	15	0	26	1
Modersmål						
Dansk	39	51	9	0	203	2
Ikke dansk	17	67	17	0	6	0
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	31	57	11	0	70	0
Neurologisk Ambulatorium	43	48	9	0	137	2
Neurologisk dagafsnit	38	50	13	0	8	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	11	30	12	48	118	15
Køn						
Mand	11	35	13	40	53	8
Kvinde	11	25	11	54	65	7
Aldersgruppe						
0-19 år	9	36	0	55	11	1
20-39 år	0	27	27	47	15	1
40-59 år	7	39	2	51	41	8
60-79 år	19	19	16	46	43	4
80- år	13	37	25	25	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	9	31	11	49	100	11
Pårørende	27	27	18	27	11	4
Modersmål						
Dansk	12	30	12	47	111	15
Ikke dansk	0	40	0	60	5	0
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	16	37	9	37	43	5
Neurologisk Ambulatorium	8	24	14	54	71	9
Neurologisk dagafsnit	-	-	-	-	4	1

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	3	70	25	2	208	13
Køn						
Mand	4	66	28	2	94	6
Kvinde	2	74	23	2	114	7
Aldersgruppe						
0-19 år	0	57	43	0	14	1
20-39 år	0	71	25	4	24	1
40-59 år	3	73	20	4	76	4
60-79 år	5	70	25	0	81	5
80- år	0	61	39	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	3	71	24	2	171	11
Pårørende	0	68	32	0	25	1
Modersmål						
Dansk	3	71	25	2	198	12
Ikke dansk	0	67	33	0	6	0
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	3	69	27	2	64	7
Neurologisk Ambulatorium	3	70	25	2	137	5
Neurologisk dagafsnit	0	86	14	0	7	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	41	24	35	71
Køn				
Mand	33	23	44	30
Kvinde	47	24	29	41
Aldersgruppe				
0-19 år	40	40	20	5
20-39 år	50	40	10	10
40-59 år	46	25	29	24
60-79 år	37	13	50	30
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	40	25	35	60
Pårørende	43	14	43	7
Modersmål				
Dansk	41	23	36	70
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Klinisk neurofysiologisk afsnit	-	-	-	0
Neurologisk Ambulatorium	41	23	36	66
Neurologisk dagafsnit	40	40	20	5

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	59	18	23	22
Køn				
Mand	41	25	35	12
Kvinde	80	10	10	10
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	72	9	19	11
60-79 år	44	12	44	7
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	56	18	26	16
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	59	18	23	22
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Klinisk neurofysiologisk afsnit	-	-	-	0
Neurologisk Ambulatorium	58	16	26	19
Neurologisk dagafsnit	-	-	-	3

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	23	66	10	1	190	31
Køn						
Mand	23	65	11	1	84	17
Kvinde	24	67	10	0	106	14
Aldersgruppe						
0-19 år	22	64	14	0	14	2
20-39 år	17	70	13	0	23	1
40-59 år	27	64	7	1	68	12
60-79 år	23	67	10	0	74	14
80- år	18	64	18	0	11	2
Skema udfyldt af						
Patienten	23	67	10	1	157	26
Pårørende	15	71	15	0	21	4
Modersmål						
Dansk	24	66	10	1	179	31
Ikke dansk	0	83	17	0	6	0
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	18	77	5	0	61	9
Neurologisk Ambulatorium	26	60	13	1	121	22
Neurologisk dagafsnit	13	88	0	0	8	0

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	92	8	216
Køn				
Mand	0	92	8	99
Kvinde	0	92	8	117
Aldersgruppe				
0-19 år	0	93	7	15
20-39 år	0	96	4	25
40-59 år	0	97	3	78
60-79 år	0	88	12	85
80- år	0	77	23	13
Skema udfyldt af				
Patienten	0	92	8	178
Pårørende	0	92	8	25
Modersmål				
Dansk	0	92	8	206
Ikke dansk	0	80	20	5
Afsnitsnavn				
Klinisk neurofysiologisk afsnit	0	92	8	66
Neurologisk Ambulatorium	0	92	8	142
Neurologisk dagafsnit	0	100	0	8

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	92	8	122	100
Køn					
Mand	0	96	4	57	43
Kvinde	0	88	12	65	57
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	13	3
20-39 år	0	91	9	11	13
40-59 år	0	95	5	39	41
60-79 år	0	90	10	51	37
80- år	0	75	25	8	6
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	91	92
Pårørende	0	100	0	22	4
Modersmål					
Dansk	0	92	8	119	92
Ikke dansk	-	-	-	1	5
Afsnitsnavn					
Klinisk neurofysiologisk afsnit	0	79	21	24	46
Neurologisk Ambulatorium	0	95	5	91	53
Neurologisk dagafsnit	0	100	0	7	1

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	59	35	5	1	201	20
Køn						
Mand	59	36	6	0	90	11
Kvinde	59	35	5	1	111	9
Aldersgruppe						
0-19 år	75	19	6	0	16	0
20-39 år	68	27	5	0	22	3
40-59 år	57	39	4	0	72	7
60-79 år	58	37	4	1	79	8
80- år	42	42	17	0	12	2
Skema udfyldt af						
Patienten	59	35	5	1	165	17
Pårørende	61	35	4	0	23	3
Modersmål						
Dansk	60	35	5	1	191	19
Ikke dansk	40	40	20	0	5	1
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	61	36	3	0	64	5
Neurologisk Ambulatorium	58	35	6	1	129	15
Neurologisk dagafsnit	63	38	0	0	8	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	24	2	0	203	19
Køn						
Mand	77	22	1	0	90	10
Kvinde	71	26	3	1	113	9
Aldersgruppe						
0-19 år	75	13	13	0	16	0
20-39 år	71	25	0	4	24	0
40-59 år	79	19	1	0	72	8
60-79 år	71	29	0	0	77	11
80- år	57	36	7	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	24	2	1	168	15
Pårørende	78	22	0	0	22	4
Modersmål						
Dansk	72	25	2	1	192	19
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	77	22	1	0	69	1
Neurologisk Ambulatorium	72	24	2	1	127	17
Neurologisk dagafsnit	57	43	0	0	7	1

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	39	44	10	7	218	5
Køn						
Mand	42	41	8	9	98	2
Kvinde	37	47	12	5	120	3
Aldersgruppe						
0-19 år	31	50	12	6	16	0
20-39 år	32	36	16	16	25	0
40-59 år	39	47	9	5	77	2
60-79 år	44	43	6	7	86	2
80- år	28	43	29	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	38	45	10	7	179	4
Pårørende	39	42	12	7	26	1
Modersmål						
Dansk	39	44	10	7	207	5
Ikke dansk	50	33	0	17	6	0
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	42	46	10	1	69	2
Neurologisk Ambulatorium	38	43	10	9	141	3
Neurologisk dagafsnit	25	38	13	25	8	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	53	35	8	4	201	18
Køn						
Mand	53	33	10	4	94	7
Kvinde	52	37	7	4	107	11
Aldersgruppe						
0-19 år	60	27	13	0	15	1
20-39 år	48	26	17	9	23	2
40-59 år	53	40	6	1	72	6
60-79 år	54	35	6	4	79	7
80- år	42	33	8	17	12	2
Skema udfyldt af						
Patienten	55	33	9	3	167	14
Pårørende	39	48	4	9	23	4
Modersmål						
Dansk	53	35	8	4	192	18
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	63	27	6	3	63	7
Neurologisk Ambulatorium	48	38	9	5	131	10
Neurologisk dagafsnit	43	57	0	0	7	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	51	42	3	5	142	69
Køn						
Mand	48	44	2	6	66	31
Kvinde	53	40	4	4	76	38
Aldersgruppe						
0-19 år	67	25	8	0	12	4
20-39 år	53	40	0	7	15	9
40-59 år	51	45	0	4	54	24
60-79 år	47	43	5	5	56	24
80- år	40	40	0	20	5	8
Skema udfyldt af						
Patienten	52	40	3	4	119	55
Pårørende	53	39	0	8	13	11
Modersmål						
Dansk	53	39	3	5	133	67
Ikke dansk	20	80	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	58	40	0	2	45	24
Neurologisk Ambulatorium	47	42	4	7	90	44
Neurologisk dagafsnit	57	43	0	0	7	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	93	7	220
Køn			
Mand	95	5	100
Kvinde	91	9	120
Aldersgruppe			
0-19 år	94	6	16
20-39 år	88	12	25
40-59 år	96	4	79
60-79 år	92	8	86
80- år	86	14	14
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	181
Pårørende	84	16	26
Modersmål			
Dansk	92	8	209
Ikke dansk	100	0	6
Afsnitsnavn			
Klinisk neurofysiologisk afsnit	97	3	70
Neurologisk Ambulatorium	91	9	142
Neurologisk dagafsnit	88	13	8

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	16	69	8	8	13	3
Køn						
Mand	21	59	20	0	5	0
Kvinde	13	75	0	13	8	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	20	60	20	0	5	2
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	9	72	9	9	11	1
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	16	69	8	8	13	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	-	-	-	-	2	0
Neurologisk Ambulatorium	20	70	0	10	10	3
Neurologisk dagafsnit	-	-	-	-	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	67	24	8	1	205	9
Køn						
Mand	66	24	8	1	98	1
Kvinde	67	23	8	1	107	8
Aldersgruppe						
0-19 år	80	20	0	0	15	1
20-39 år	64	23	9	5	22	1
40-59 år	63	27	9	1	75	1
60-79 år	70	22	7	0	80	6
80- år	61	23	15	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	25	9	1	170	7
Pårørende	75	21	4	0	24	1
Modersmål						
Dansk	67	24	9	1	195	9
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	70	20	11	0	66	2
Neurologisk Ambulatorium	66	25	7	2	131	7
Neurologisk dagafsnit	50	38	13	0	8	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	15	73	9	4	103	79
Køn						
Mand	16	67	12	4	49	34
Kvinde	13	78	6	4	54	45
Aldersgruppe						
0-19 år	0	88	12	0	8	4
20-39 år	14	50	21	14	14	8
40-59 år	13	84	3	0	38	27
60-79 år	20	65	10	5	40	32
80- år	-	-	-	-	3	8
Skema udfyldt af						
Patienten	17	71	10	2	84	63
Pårørende	0	70	10	20	10	13
Modersmål						
Dansk	14	72	9	4	97	78
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	15	69	12	4	26	29
Neurologisk Ambulatorium	14	74	8	4	73	46
Neurologisk dagafsnit	-	-	-	-	4	4

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	71	29	171	50
Køn				
Mand	71	29	77	24
Kvinde	71	29	94	26
Aldersgruppe				
0-19 år	75	25	12	3
20-39 år	80	20	20	5
40-59 år	78	22	58	22
60-79 år	63	37	71	17
80- år	70	30	10	3
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	142	40
Pårørende	53	47	17	9
Modersmål				
Dansk	70	30	162	48
Ikke dansk	-	-	4	2
Afsnitsnavn				
Klinisk neurofysiologisk afsnit	74	26	53	17
Neurologisk Ambulatorium	70	30	111	32
Neurologisk dagafsnit	71	29	7	1

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	24	76	0	0	116	1
Køn						
Mand	26	74	0	0	51	0
Kvinde	23	77	0	0	65	1
Aldersgruppe						
0-19 år	11	89	0	0	9	0
20-39 år	19	81	0	0	16	0
40-59 år	9	91	0	0	44	0
60-79 år	48	52	0	0	42	1
80- år	0	100	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	72	0	0	97	1
Pårørende	0	100	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	26	74	0	0	108	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	25	75	0	0	36	0
Neurologisk Ambulatorium	24	76	0	0	75	1
Neurologisk dagafsnit	20	80	0	0	5	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	38	56	7	0	213
Køn					
Mand	30	62	8	0	100
Kvinde	44	50	5	0	113
Aldersgruppe					
0-19 år	33	53	13	0	15
20-39 år	58	37	4	0	24
40-59 år	33	64	3	0	78
60-79 år	39	51	10	0	84
80- år	17	75	8	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	40	53	6	0	176
Pårørende	16	72	12	0	25
Modersmål					
Dansk	38	55	7	0	203
Ikke dansk	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
Klinisk neurofysiologisk afsnit	39	58	3	0	66
Neurologisk Ambulatorium	37	54	9	0	139
Neurologisk dagafsnit	25	75	0	0	8

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	61	10	0	220
Køn					
Mand	31	57	12	0	101
Kvinde	27	64	8	1	119
Aldersgruppe					
0-19 år	38	50	13	0	16
20-39 år	40	48	12	0	25
40-59 år	31	59	9	1	80
60-79 år	24	68	8	0	85
80- år	14	64	21	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	30	60	10	0	183
Pårørende	21	75	4	0	24
Modersmål					
Dansk	29	61	10	0	209
Ikke dansk	17	67	17	0	6
Afsnitsnavn					
Klinisk neurofysiologisk afsnit	34	60	6	0	70
Neurologisk Ambulatorium	27	61	12	0	142
Neurologisk dagafsnit	13	63	13	13	8

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	16	73	5	6	37	11	166
Køn							
Mand	22	67	0	11	18	3	77
Kvinde	10	79	11	0	19	8	89
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	13
20-39 år	-	-	-	-	2	1	21
40-59 år	31	69	0	0	16	3	59
60-79 år	7	67	13	13	15	5	64
80- år	-	-	-	-	2	2	9
Skema udfyldt af							
Patienten	22	68	5	5	22	10	144
Pårørende	8	73	9	9	11	1	14
Modersmål							
Dansk	16	73	6	6	36	11	157
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	5
Afsnitsnavn							
Klinisk neurofysiologisk afsnit	0	88	13	0	8	3	57
Neurologisk Ambulatorium	16	72	4	8	25	8	105
Neurologisk dagafsnit	-	-	-	-	4	0	4

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	21	65	8	6	119	99
Køn						
Mand	22	62	9	7	55	44
Kvinde	20	68	8	5	64	55
Aldersgruppe						
0-19 år	11	44	33	11	9	6
20-39 år	13	47	33	7	15	9
40-59 år	23	71	4	2	47	32
60-79 år	26	65	0	9	43	44
80- år	0	100	0	0	5	8
Skema udfyldt af						
Patienten	20	67	8	5	99	80
Pårørende	25	54	7	14	15	11
Modersmål						
Dansk	19	67	8	6	113	94
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	24	63	10	2	41	29
Neurologisk Ambulatorium	15	69	8	7	72	68
Neurologisk dagafsnit	67	17	0	17	6	2

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	61	12	16	10	147	71
Køn						
Mand	61	10	18	11	69	30
Kvinde	62	14	15	9	78	41
Aldersgruppe						
0-19 år	40	10	40	10	10	6
20-39 år	55	10	20	15	20	5
40-59 år	67	13	11	9	53	25
60-79 år	64	14	12	10	58	28
80- år	50	0	50	0	6	7
Skema udfyldt af						
Patienten	60	13	15	12	123	57
Pårørende	76	0	24	0	16	9
Modersmål						
Dansk	62	12	16	11	138	69
Ikke dansk	60	0	40	0	5	1
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	67	17	10	7	30	38
Neurologisk Ambulatorium	61	11	18	10	111	31
Neurologisk dagafsnit	33	17	17	33	6	2

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	33	4	1	191	29
Køn						
Mand	61	36	3	0	87	13
Kvinde	64	30	5	1	104	16
Aldersgruppe						
0-19 år	50	43	7	0	14	2
20-39 år	57	39	4	0	23	2
40-59 år	66	27	7	0	68	10
60-79 år	65	32	1	1	77	11
80- år	55	45	0	0	9	4
Skema udfyldt af						
Patienten	62	34	4	0	154	28
Pårørende	72	16	8	4	25	1
Modersmål						
Dansk	63	33	4	1	182	29
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Klinisk neurofysiologisk afsnit	66	30	3	2	61	9
Neurologisk Ambulatorium	61	35	4	0	123	19
Neurologisk dagafsnit	71	14	14	0	7	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

















Neurologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Klinisk neurofysiologisk afsnit	Samlet indtryk
2	Et tilsyneladende svigt mellem læge og afdeling har givet forsinkelse.	Godt
4	Jeg er tilfreds med den behandling, jeg fik på ambulatoriet.	Godt
5	Lægen var rigtig imødekommende, og kaldte hurtigt ind og skrev hurtigt svar fra undersøgelsen. Men sekretærerne er knap så imødekommende. Og det virker som om, de er en stor del af skylden for ventetiden. Det tog dem [flere uger] at sende min henvisning ned til røntgen og derefter [et par uger] at renskrive lægens svar, fordi de "ikke havde tid til at lave skriftligt arbejde". Det virker som en kæmpe flaskehals	Virkelig dårligt
6	Jeg var meget glad for forløbet.	Virkelig godt
8	For lang ventetid i venteværelset. [Det] ville det være rigtig godt, hvis personalet også talte dansk [].	Godt
10	Bedre informationer om genoptræning; hvad der findes af professionel hjælp; hvor meget jeg må belaste hånden. Mangler at få tilsendt udskrivningsbrev efter sidste kontrolbesøg.	Godt
14	Send seddel med tid til patienten noget før: Man kan ikke forvente, at patienten kan møde op med en dags varsel.	Godt
16	Lægen i ambulatoriet har virkelig gjort sig umage for at undersøgelsen skulle gøres rigtigt. Jeg havde en god dialog med ham.	Virkelig godt
17	Jeg fik det dårligt efter [prøven], fik ikke information om at holde mig i ro. Kom ind og skulle have blod sprøjtet ind, ventede, måtte gå pga. dødsfald. Fik at vide, jeg SKULLE komme igen. Kom igen [om eftermiddagen], havde sagt til mine børn, jeg bare skulle have en indsprøjtning, så var jeg tilbage, MEN jeg lå og ventede og ventede og var i krise pga. dødsfald, og [om aftenen] fik jeg at vide, det ikke kunne nås. Jeg fik ikke tilbudt mad eller medicin, det var som om, jeg ikke var der. Fik indsprøjtning [om formiddagen] næste dag! Det er nærmest et traume for mig og mine børn. Læge NN har en stor stjerne hos mig. Han er god!	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	De har altid god tid til at lytte, man sidder ikke med fornemmelsen af, at nu skal man blive færdig.	Virkelig godt
2	Jeg mødte STOR imødekommenhed og forståelse for min samlede situation.	Godt
3	Kunne gå mere i dybden og eventuelt undersøge alternative muligheder for yderligere undersøgelser hos større eksperter.	Intet svar
11	Møder altid venlige personer i ambulatoriet. Mener, der mangler hjælpe-plejepersonale til de mest	Godt

Bilag 5

handicappede patienter under behandlingen i ambulatoriet.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 13 | Jeg talte med en læge de første gange, og efterfølgende blev jeg tilknyttet en sygeplejerske til mine opfølgende samtaler. Først var jeg lidt utryk ved ikke fortsat at kunne tale med lægen, men mit epilepsi-forløb kører uden problemer, og sygeplejersken har jeg oplevet som fuldt kompetent. Jeg har oplevet, at der var tid til samtale og ro, og jeg har hver gang forladt hospitalet med en tryk fornemmelse. | Virkelig godt |
|  | 14 | Det var [nogle] meget positive "besøg". Jeg har [længe] været sygemeldt efter en ulykke, og det var første gang i forløbet, at jeg blev lyttet til, forstået og fik noget brugbart ud af det. Tak for det. | Virkelig godt |
|  | 15 | Kunne godt overholde lægens lovning om næste konsultation. Personalet meget flinkt, men tydeligvis under tidspres. | Dårligt |
|  | 17 | For lang ventetid med de forskellige behandlinger på begge sygehuse. | Godt |
|  | 19 | Har fået foretaget [indgreb] efter lumbalpunktur, og da med lokalbedøvelse i huden før punkturen. Forskellen hvad smerte angik var så markant, at jeg klart vil anbefale, at der ved lumbalpunktur generelt bliver lagt bedøvelse først. Det gjorde der ikke i mit tilfælde ved den første punktur. Der forekommer tidvist ændringer af planlagte tider, men de varsles i god tid, hvilket er positivt. | Godt |
|  | 21 | NN er super og dygtig. Er altid lyttende, og har kæmpe empatiske evner langt ud over alle grænser. | Virkelig godt |
|  | 23 | Jeg fik akut indlæggelse. | Virkelig godt |
|  | 25 | Skabe et hyggeligere venteværelse med bedre møbler (især stole!). Mere og bedre læsestof til ventetiden! | Virkelig godt |
|  | 26 | Hvis lægerne havde læst min journal ordentligt, kunne jeg have klaret MR-scanneren to gange i stedet for tre. Ventetiden er for langvarig mellem behandlingerne og brevveksling til patienten. | Godt |
|  | 27 | Jeg synes, at ambulatoriet skulle arbejde bedre sammen med de praktiserende læger, da det virkelig går mig på, at hver gang jeg skal undersøges af dem, skal jeg selv fortælle hele min sygehistorie, før vi kan komme videre og det er ret irriterende. Så bedre samarbejde! | Virkelig godt |
|  | 28 | Dårligt, at lægerne talte latin indbyrdes!! | Godt |
|  | 29 | Jeg kunne godt tænke mig, at personalet havde nok så megen tid eller lyst til at tale om netop mit sygdomsforløb, når jeg var der. | Godt |
|  | 30 | I sparer en del tid og omkostninger ved at give dato og tidspunkt for næste besøg og er fri for at glemme mig. | Dårligt |
|  | 31 | Den undersøgende/behandlende læge virkede rolig og fagligt kompetent. Lægen gav tid til uddybende svar på mine spørgsmål angående behandlingens eventuelle virkning/bivirkning. | Godt |
|  | 32 | Bliver altid venligt modtaget. Føler at sygeplejersken har tid til at beskæftige sig med patienten og spørger venligt til heldbred og almindelige, daglige interesser. | Godt |
|  | 35 | Systemet med kontaktpersoner virker langsommelig ved kontakt, fordi der skal spørges og ventes på svar! | Godt |



- 36 Jeg er meget tilfreds både med personalet og min læge NN. Virkelig godt
- 37 Jeg ringede og bad om en samtale, da min sygdom pludselig kom i "udbrud". Jeg havde først en længere telefonsamtale med lægen/sygeplejersken og blev derefter kaldt til samtale i ambulatoriet med samme person. Vi talte sammen i en hel time. Hun havde svar på ALLE mine spørgsmål og vidste ALT om mit sygdomsforløb. Stor ros til sygeplejerskerne/lægerne. Godt
- 38 Nedsæt ventetiden på behandling og svar fra lægen. Det kan jeg ikke vurdere
- 39 God: Lægerne/andre ansatte er nogle flinke mennesker. Dårlig: Min læge havde IKKE læst min journal igennem, inden jeg kom. Skulle altid slå op i bog, når hun skulle finde medicin til mig. Havde svært ved at forstå min læge, men hun er flink (piller er ikke lykken). Dårligt
- 40 Det er nogle friske mennesker, der er på ambulatoriet. Godt
- 41 Jeg er utrolig skuffet over at skulle skifte læge med hensyn til mine behandlinger. Jeg var meget godt tilfreds med læge NN, som jeg havde inden han flyttede []. Det kan jeg ikke vurdere
- 43 Jeg kunne godt have ønsket, at [] oversættelse var mere sikker. Godt
- 45 [Der gik over to år], før jeg fandt ud af, hvad jeg fejlede. Dette var træls, specielt i forhold til mængden af undersøgelser, jeg fik, da det gav mig meget fravær. Godt
- 47 Jeg har været til undersøgelse flere gange og dette med flere forskellige læger. Jeg synes måske, at dette ikke var optimalt. Jeg brugte jo tid hver gang på at forklare mit sygdomsforløb. Det kan jeg ikke vurdere
- 49 Lægen skal være indstillet på, at det tager lang tid at lave en journaloptagelse på en dement patient. Alt gik igennem pårørende, der selv prøvede at "oversætte", hvad lægen forsøgte at sige til patienten. Lægen [] var sød, men svær at forstå for en ældre patient, der er rykket ud af sine vanterammer. Godt
- 51 I forbindelse med de indledende undersøgelser oplevede jeg, at jeg måtte rykke igennem to måneder for at få svar på den sidste og afgørende undersøgelse. Lægeseekretærerne lagde flere beskeder hos speciallægen og kunne fortælle, at han for længst havde fået svaret på undersøgelsen. Problemet blev først løst, da jeg fik tildelt en ny speciallæge. Siden har jeg kun fået en professionel og yderst tilfredsstillende behandling af både speciallægen og sygeplejersken. Godt
- 52 Dejligt med et kort der viser: Et billede og navn og et direkte telefonnummer. På personen man har kontakt med. Virkelig godt
- 53 Nedsætte ventetiden. Informere om ventetiden. Personalet (dem ved administrationen) skal være mere imødekommende og mere informerende. Gode sygeplejersker og læger. Personalet (sygeplejerskerne plus lægerne) er fantastiske til deres job. De er imødekommende, smilende og søde. Godt
- 54 JEG ER MØDT MED FAGLIG KOMPETENCE OG INDFØLINGSEVNE. Virkelig godt

Neurologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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



ID	Kommentarer - Klinisk neurofysiologisk afsnit	Samlet indtryk
1	Man møder altid megen venlighed.	Virkelig godt
2	Men for lang ventetid.	Godt
4	Blev velinformeret.	Godt
7	Det gik super hurtigt! Dejligt!	Godt
12	Der er al for lang ventetid til undersøgelse, specielt når det er børn. Når en undersøgelse har betydning for videre medicinering, er to til tre måneders ventetid uacceptabelt.	Virkelig godt
14	Mener, at jeg først fik brevet dagen før.	Godt
15	Forud for første ambulatoribesøg blev jeg efter konsultation hos speciallæge NN henvist til læge NN, der grundigt informerede mig om behandling og det videre forløb. På alle måder føler jeg mig tryk ved læge NNs behandlinger, der drejer sig om [indsprøjtninger jævnligt]. Alle meddelelser om konsultation modtager jeg i god tid.	Virkelig godt
16	Det tog ikke så længe før jeg blev indkaldt ca. en uge.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
8	Kunne godt have ønsket en kortere ventetid, men informationen var der ikke noget i vejen med.	Godt
9	Det er snart [mange] år siden, jeg besøgte ambulatoriet første gang.	Godt
22	Fik intet at vide om ventetid.	Godt
30	Tog alt for lang ventetid.	Dårligt
34	Hurtig indkaldelse til undersøgelse.	Godt
36	Den første behandling foregik [på et sygehus]. Derefter er jeg blevet behandlet [på et andet sygehus].	Virkelig godt
48	Ok, nu er jeg gennem flere år kommet fast på Neurologisk Ambulatorium. Jeg har ikke noget at klage over som sådan. Jeg får gerne en tid et halvt år ude i fremtiden, og så får jeg et par breve om, at tiden er flyttet. Det er ok, men det betyder så, at jeg ikke har været der i den periode I undersøger.	Intet svar
49	Der blev anvist i henvisningen, at brevet om mødedatoen skulle sendes til pårørendes adresse. Dette fungerede ikke. Brevet blev sendt til patienten (dement). Heldigt, vi fandt brevet!! Patienten	Godt

blev forvirret unødigt!

- | | | | |
|---|----|--|------|
|  | 51 | Det er over et år siden, så det kan jeg faktisk ikke huske. | Godt |
|  | 53 | Jeg fik slet ikke at vide, hvor lang tid jeg skulle vente. Jeg fik besked på, hvor jeg skulle gå hen og vente, og ventede et kvarter til 20 minutter. For dårligt! | Godt |

ID Kommentarer - Neurologisk dagafsnit

**Samlet
indtryk**

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Jeg blev nærmest akut indkaldt pr. telefon umiddelbart efter hjemkomst fra ferie på grundlag af en blodprøve taget af den praktiserende læge. Det må kaldes god service. | Virkelig godt |
|  | 3 | Jeg syntes, at der gik for lang tid mellem indkaldte undersøgelser, til der kom svar. Meget utrygt. | Virkelig godt |

Neurologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest


Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Klinisk neurofysiologisk afsnit	Samlet indtryk
8	Sød og venlig sygeplejerske viste mig hen, hvor jeg skulle vente og fortalte, at hun var min kontaktperson. Meget fint.	Godt
12	Venlig modtagelse for barnet og forældre. Giver sig rigtig god tid til barnet, så barnet forstår, hvad der skal ske.	Virkelig godt
15	Det fungerer fint og venligt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
5	Vi sad og ventede ca. en halv time EFTER, at vi havde tjekket ind ved skranken. Så henvendte vi os igen, og så fik vi at vide, at den læge havde ferie - om vi ikke havde fået besked? NEJ, det havde vi ingen anelse om.	Godt
10	Der var ingen information om, hvor man skulle vente og ingen tid på hvor længe.	Godt
20	Kommer regelmæssigt, så kender efterhånden forløbet. Ps. Husker [for en del år siden], da jeg fik min diagnose, at neurologisk afdeling klarede informationen plus underretningen til "ug".	Godt
27	Folk er altid smilende og imødekommende, når man møder op. Man kan næsten ikke vente med at få en ny tid.	Virkelig godt
34	Åben og venlig.	Godt
36	Jeg er altid blevet mødt med stor venlighed.	Virkelig godt
37	Modtagelsen ligger langt fra selve venteværelset/gangen. Vi sidder og venter på gangen.	Godt
49	Kort ventetid. Venlig modtagelse.	Godt
50	Dejligt med mulighed for at få noget at drikke og få frugt.	Godt
52	Hjælpesom, venlig, smilende.	Virkelig godt
54	Venligt, hjælpsomt personale.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurologisk dagafsnit	Samlet indtryk
3	Ved første besøg hos læge NN spurgte hun mig, om det var skuespil, og sagde, hun havde ikke tid til at høre på de ting jeg havde skrevet ned. Følte mig noget kasseret. Gik med en mærkelig fornemmelse i maven. Andet besøg var en mere positiv oplevelse.	Virkelig godt

Neurologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Klinisk neurofysiologisk afsnit	Håndtering af fejl
3	En elev. Tog dobbelt tid.	Intet svar
9	Der er ingen fejl.	Intet svar
10	Læge NN rekvirerede journal fra min læge vedrørende jern i blodet, for at finde ud af, om det var årsagen til min [lidelse]. Jeg ved, at min læge har sendt journal to gange, og at læge NN har bekræftet mundtligt, at den er modtaget, men jeg har ikke fået tilbagemelding på, om der er en sammenhæng.	Dårligt
13	Jeg blev indkaldt til en ny undersøgelse, for der var en læge, der havde misforstået undersøgelsens forløb.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
7	En af de første gange jeg skulle til behandling fik jeg ingen læge. Lidt derefter, der kom en ny, så nu går det rigtig godt.	Intet svar
12	Min hustru får fyldt sin medicinpumpe [jævnlig], og en gang er der gået [længere tid]. Det var en regnefejl, som måske kunne undgås ved at computeren kunne udregne [] og foreslå en dato.	Virkelig godt
15	Fejlmedicinering. Fik det dårligere efter ordinerings af medicin (ufrivillig vandladning og svagere)	Godt
30	Forkert medicinering. Sprogveskeligheder.	Godt
39	Snakkede kun med én læge, og ikke andre. Men når jeg var indlagt, kunne de ikke forstå, at der ikke er blevet gjort noget ved mig. Dårlig kommunikation.	Virkelig dårligt
44	Manglende svar fra privathospitalet i Vejle.	Godt
45	Jeg fik en ENG-undersøgelse to gange i streg, hvor jeg egentlig skulle have lavet en EMG. Og jeg blev ikke informeret om fejlen, før jeg selv gjorde opmærksom på det. Jeg måtte efterfølgende vente en til to måneder på at få lavet en EMG.	Godt
46	Der måtte tilkaldes en narkoselæge.	Godt
49	Kun angående afdeling to.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
51	Jeg har flere gange oplevet, at computerne ikke fungerede, så der ikke var adgang til min journal.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk dagafsnit	Håndtering








-  2 Forkert resultat af første hjernescanning. Jeg skulle så vente ca. to måneder på den næste. Det var en ubehagelig ventetid. Godt

Neurologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Klinisk neurofysiologisk afsnit	Samlet indtryk
2	Måtte personligt møde op på ambulatoriet for at rykke for oplysning om behandling (MR-scanning). Information var IKKE fremsendt. Resultat: Blodprøve blev udført straks, og tiden til MR-scanning aftalte jeg straks med røntgen. Flot, men skulle ikke være nødvendigt.	Godt
5	Blev kaldt ind til en EEG [flere dage] efter, jeg kom ind og tale med en læge for første gang. Han sagde, at ud fra mine symptomer, skulle jeg ikke have haft en EEG, men en MR-scanning. Det skulle jeg så vente på i yderligere [nogle] uger. Det havde nok været en ide, om man kom ind og snakke med lægen, før man blive sendt til undersøgelse.	Virkelig dårligt
10	Mangler tilbagemelding [].	Godt
11	Det var er utrolig god sygeplejerske, som undersøgte mit barn, og hun var god til at forklare ham, hvad der skulle ske. Hun var rolig og behagelig, og han var tryk ved det, som skulle ske.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg blev glad for aftalen om et nyt kontrolbesøg.	Godt
4	Særdeles god behandling, tak.	Godt
6	Der er aldrig ventetid. Personalet er interesseret i mit velbefindende. Jeg kommer her [ofte], og er tryk ved både hospitalet og personalet. Bliver altid godt modtaget.	Virkelig godt
13	Jeg har under hele forløbet mødt superdygtige og højt kvalificerede medarbejdere, der var der for mig. Det har hver gang været en betryggende oplevelse.	Virkelig godt
16	Første gang havde lægen ikke sat sig ind i sagen, og det virkede ikke til, at lægen havde tid til, at vi skulle være der, var meget forvirret og kunne slet ikke forklare tingene på en ordentlig måde.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Nej! Dertil skal det siges, at jeg hører til den gruppe, der er for syge til de raske, men for raske til de syge.	Det kan jeg ikke vurdere
30	Hvorfor giver I ikke besked om næste besøg, før man går fra hospitalet? Enten glemmer I, man skal ind og må rykke op til flere gange. Meget irriterende.	Dårligt
33	Ja, der bliver slukket mellem fem og ti gange forkert for hver muskel, der skal rammes.	Det kan jeg ikke vurdere
36	Jeg er blevet så godt behandlet fra første gang, jeg var der.	Virkelig godt
37	Jeg har fået tjekket alt vedrørende min sygdom og har fået en tilbagemelding, når prøverne var eftersat. Det er rart at vide, at der ingen "løse ender" er.	Godt

Bilag 5

	38	Tidsforløbet har været langt for den samlede undersøgelse. [I alt ca. et halvt år].	Det kan jeg ikke vurdere
	39	Piller er ikke altid vejen frem. Undersøg patienterne mere eller send dem videre.	Dårligt
	40	Det var en meget forstående læge jeg havde. []	Godt
	42	Jeg havde meget ventetid ved blodprøverne. Dette er sket flere gange under tidligere besøg.	Godt
	44	Lægen gav udtryk for, at andet hospital ikke var godt, og at man ikke skulle bruge det.	Godt
	51	Der er ofte en del ventetid mellem undersøgelsen hos speciallægen og sygeplejersken (30-45 min.).	Godt
	54	FAGLIGT KOMPETENT OG PRÆGET AF EMPATI.	Virkelig godt

Neurologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Klinisk neurofysiologisk afsnit	Samlet indtryk
2	Ikke færdigbehandlet. Hvis ikke jeg selv var mødt op, er det uklart, om jeg var registreret (svigt internt mellem læge og afdeling).	Godt
10	Mangler information om, hvad jeg selv kan gøre for at forbedre hånden. Forslag til muligheder og hvor meget jeg må belaste håndled.	Godt
16	Undersøgelsen drejede sig om mulig skade pga. arbejde (ensidigt, gentagende arbejde). Det er vel ikke en livsstilssygdom i den gængse betydning.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
5	Efter HVERT besøg blev der IKKE videresendt besked til lægen, før der blev spurgt efter den LAAANG tid efter. Dato for VORES næste besøg fik vi ikke, før vi ringede efter en fire uger efter sidste besøg.	Godt
13	Jeg skylder lægen og sygeplejersken, som jeg er tilknyttet, stor tak. Deres behandling har givet mig livskvaliteten tilbage.	Virkelig godt
15	Lang ventetid på indkaldelse. Lægen vil gerne se mig efter [nogle] måneder, men der kommer ingen indkaldelse, før jeg selv ringer.	Dårligt
21	At eksempelvis én afdeling samarbejder mere med en anden afdeling om at have den samme livsstilskoncept.	Virkelig godt
24	Aldrig ventetid, dvs. én enkelt gang ca. 5-10 minutters forsinkelse, men informeret allerede ved ankomst. Dejligt personale - god, kompetent og omsorgsfuld behandling/undersøgelse.	Intet svar
53	Jeg mangler information omkring netop, hvad jeg må, og hvad jeg ikke må.	Godt
54	Jeg er tryk ved at have en aftale om, at jeg altid kan ringe, hvis der er problemer. Det har jeg benyttet mig af et par gange, og hver gang har det været let at komme i kontakt med en af mine kontaktpersoner.	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

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

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

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

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

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

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