

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Neurologisk Afdeling N
Hospitalsenheden Midt**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	449
Besvarelser fra afdelingens patienter:	255
Afdelingens svarprocent:	57%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

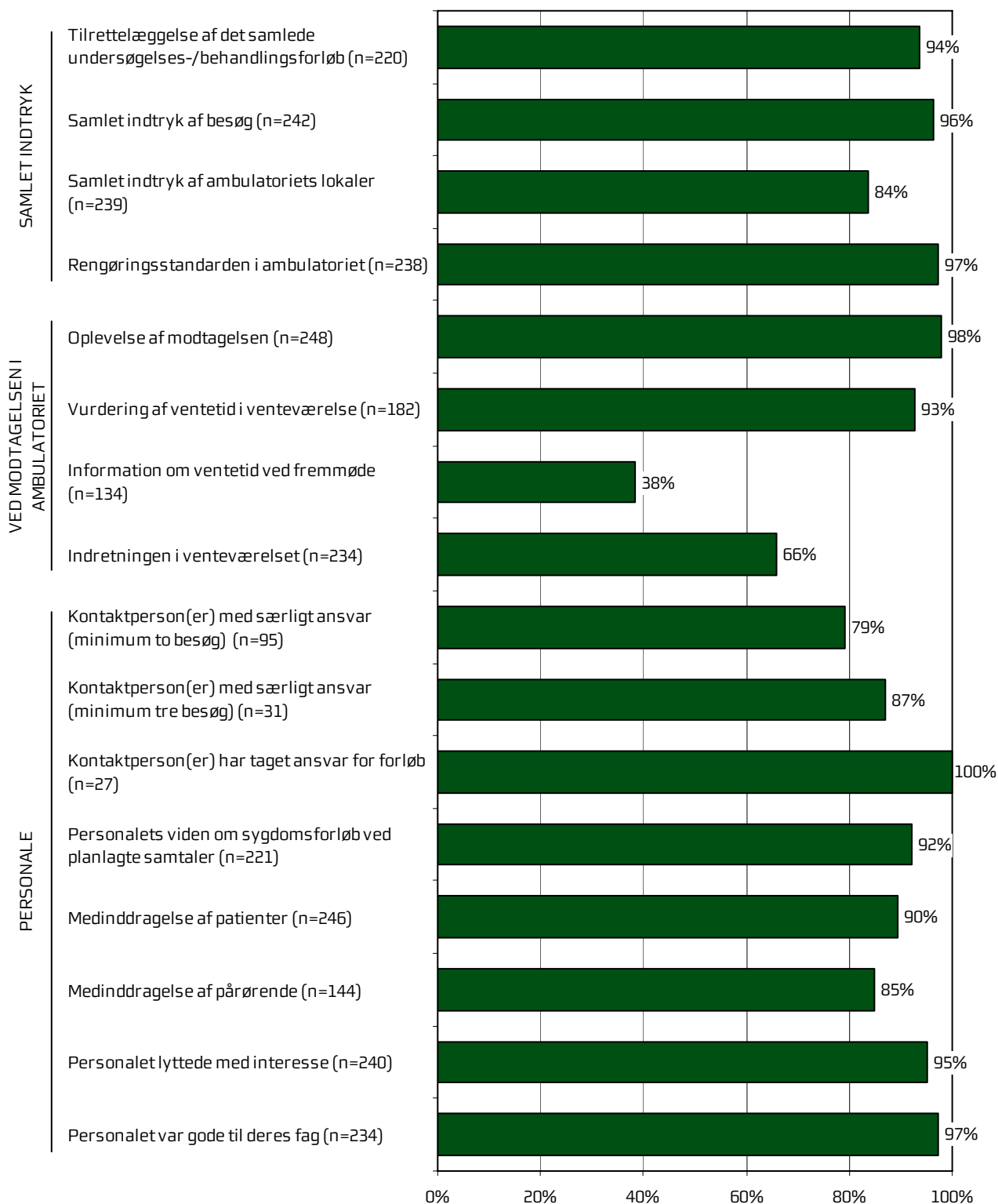
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

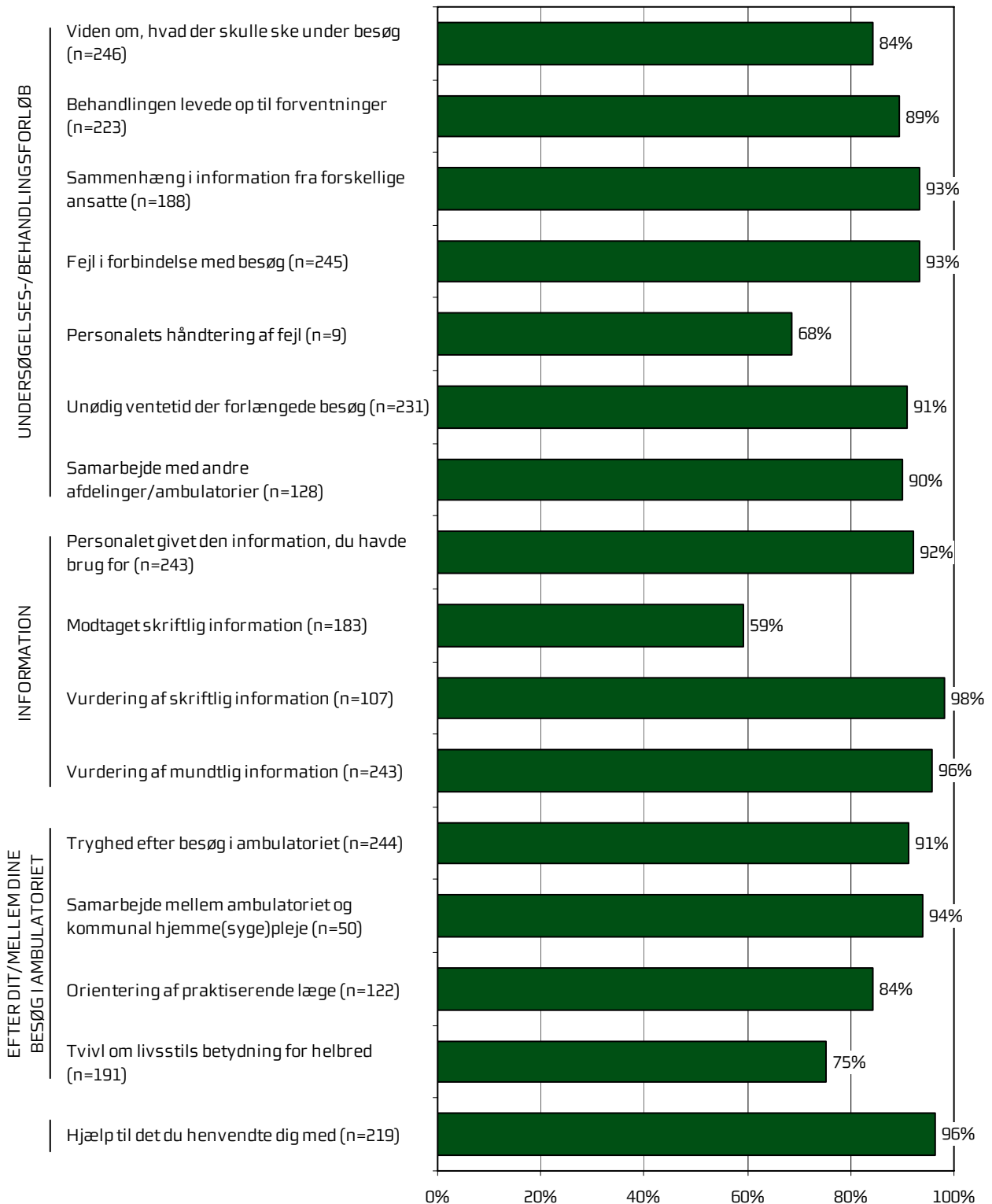
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Neurologisk Afdeling N

2009-tallet er for: Neurologisk Afdeling N

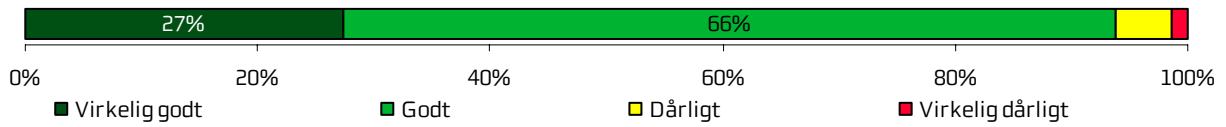
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

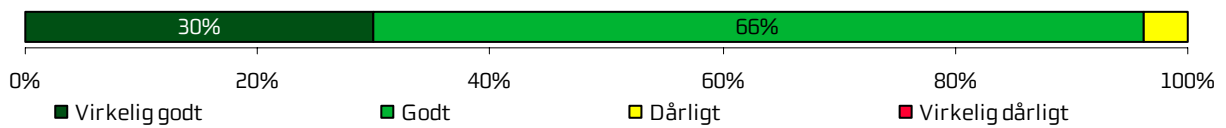
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

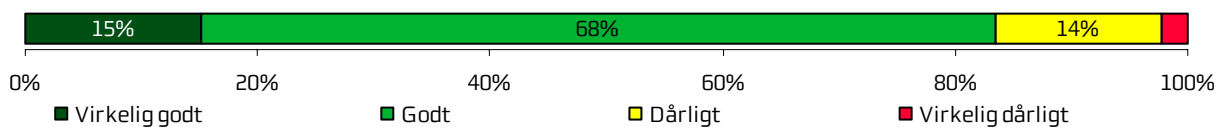
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=220)



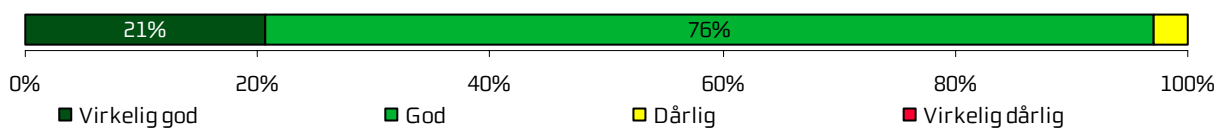
Samlet indtryk af besøg (n=242)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=239)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=238)

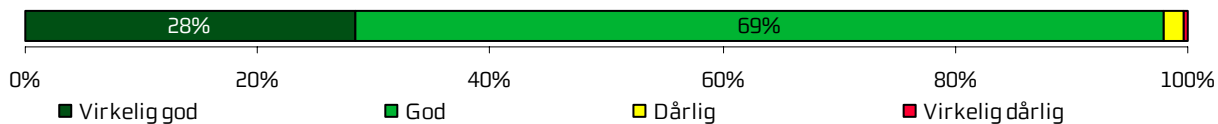


Sammenligning af afdelingens resultat

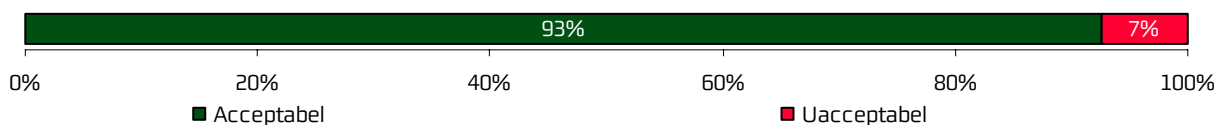
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	93 %	93 %	99 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %	99 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	84 %	-	-	98 % *	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

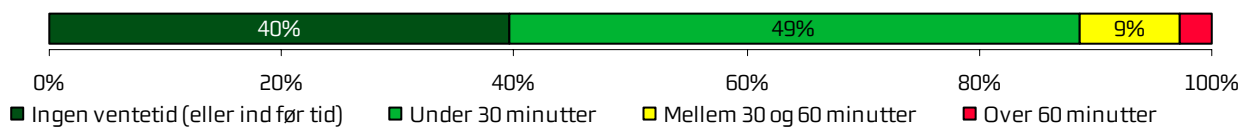
Oplevelse af modtagelsen (n=248)



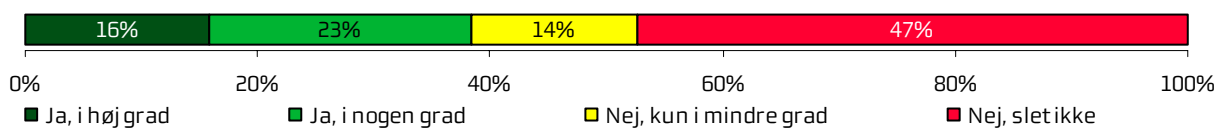
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=182)



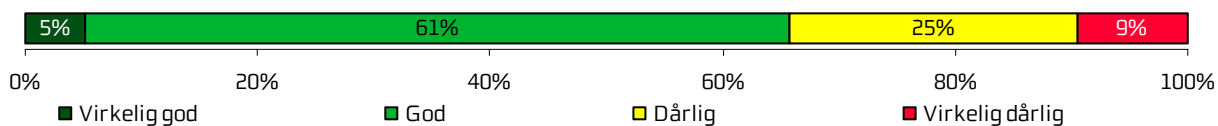
Længde af ventetid i venteværelse (n=239)



Information om ventetid ved fremmøde (n=134)



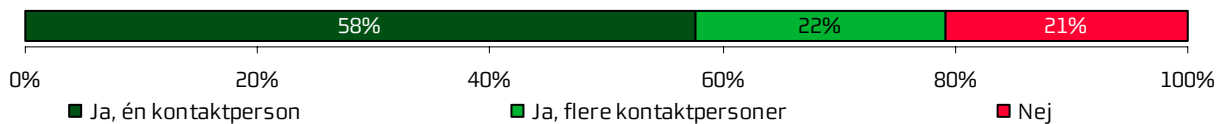
Indretningen i venteværelset (n=234)



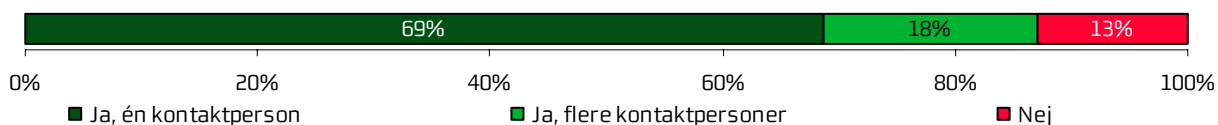
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	100 % *	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	95 %	-	99 % *	92 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	38 %	50 %	43 %	65 % *	36 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	66 %	59 %	62 %	93 % *	78 % *	84 % *

Personale

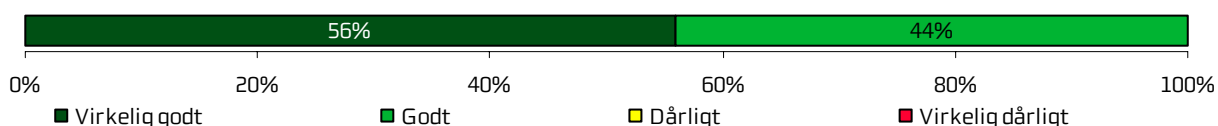
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=95)



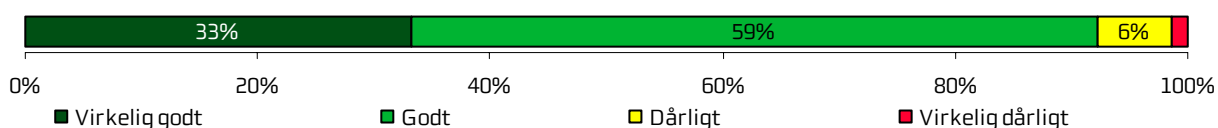
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=31)



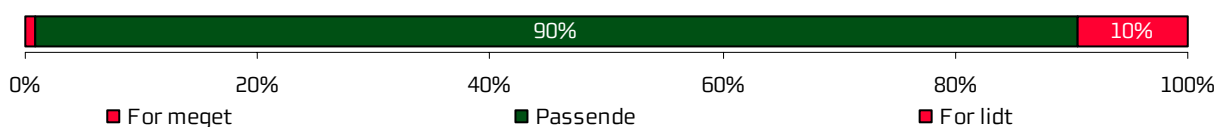
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=27)



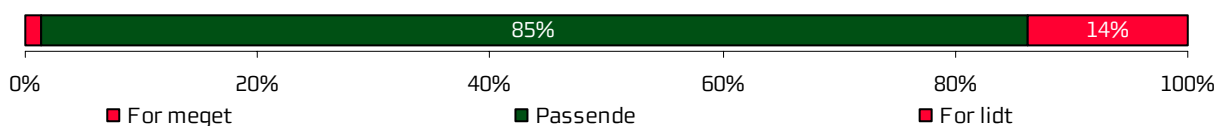
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=221)



Medinddragelse af patienter (n=246)



Medinddragelse af pårørende (n=144)



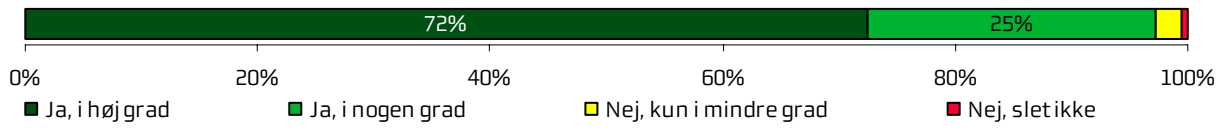
Personalet lyttede med interesse (n=240)



	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)	79 %	88 %	87 %	85 %	64 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	87 %	91 %	-	88 %	67 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	92 %	89 %	98 % *	89 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	90 %	91 %	95 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85 %	91 %	87 %	96 % *	87 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	96 %	97 %	98 %	93 %	95 %

Personale (fortsat)

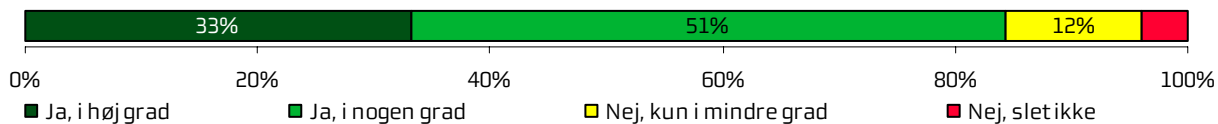
Personalet var gode til deres fag (n=234)



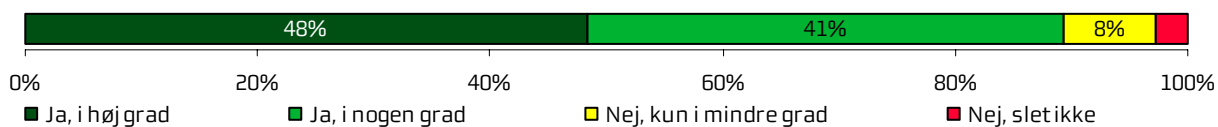
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	98 %	99 %	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

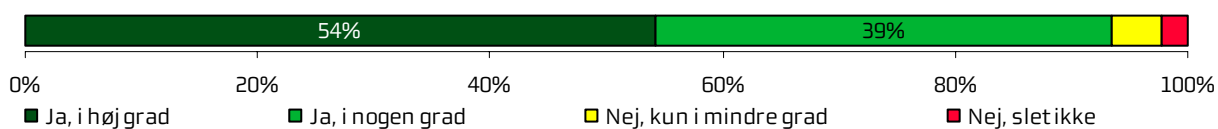
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=246)



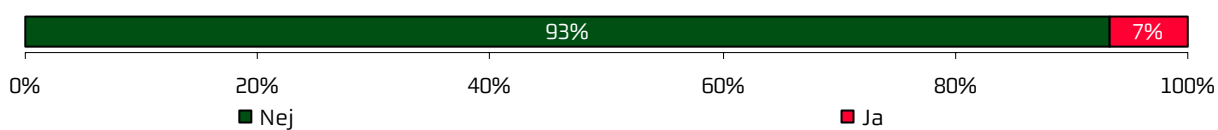
Behandlingen levede op til forventninger (n=223)



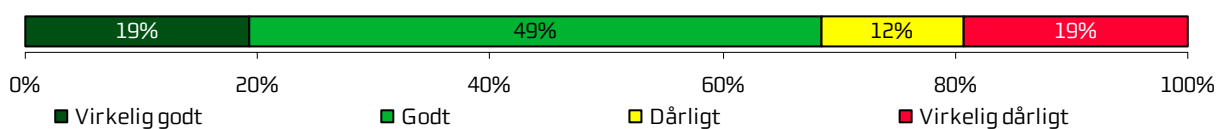
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=188)



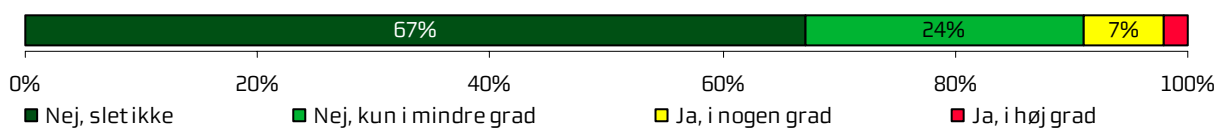
Fejl i forbindelse med besøg (n=245)



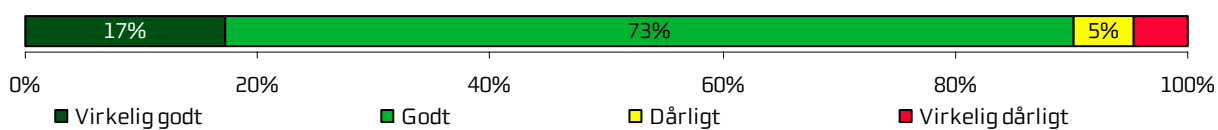
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=231)



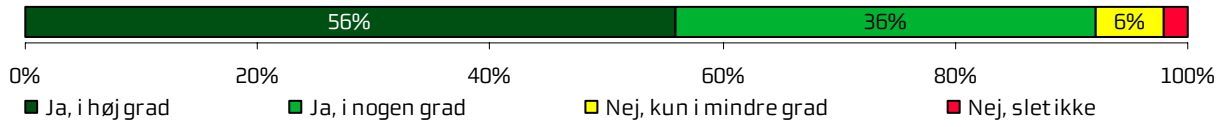
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=128)



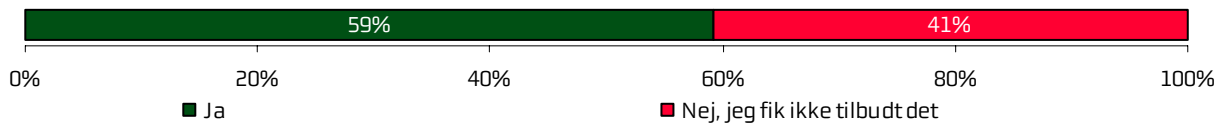
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	82 %	81 %	95 % *	86 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	88 %	90 %	95 % *	90 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	89 %	92 %	96 %	90 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	-	97 % *	89 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	68 %	63 %	-	91 %	34 % *	59 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	93 %	89 %	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	86 %	88 %	95 %	89 %	92 %

Information

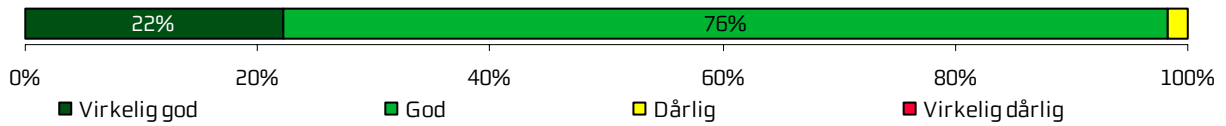
Personalet givet den information, du havde brug for (n=243)



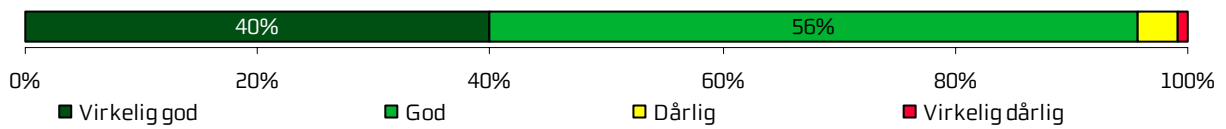
Modtaget skriftlig information (n=183)



Vurdering af skriftlig information (n=107)



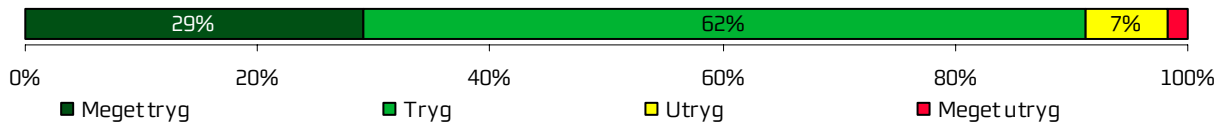
Vurdering af mundtlig information (n=243)



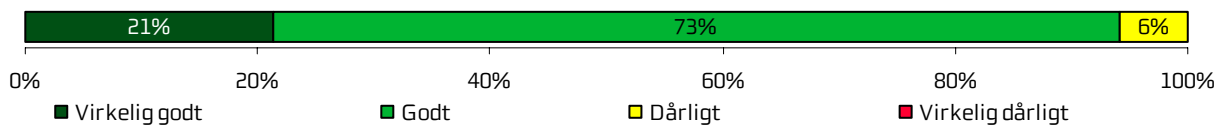
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	97 % *	90 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	55 %	-	83 % *	66 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	92 % *	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	95 %	94 %	99 % *	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

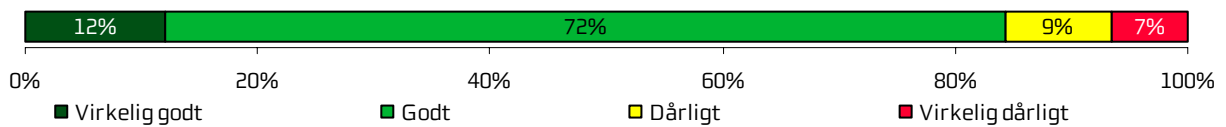
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=244)



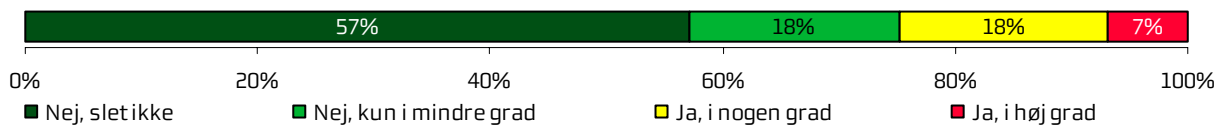
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=50)



Orientering af praktiserende læge (n=122)



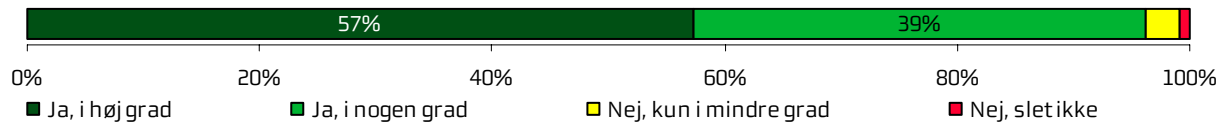
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=191)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	91 %	93 %	98 % *	93 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	84 %	92 %	97 %	87 %	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	85 %	83 %	93 % *	81 %	89 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	69 %	74 %	78 %	67 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=219)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	93 %	95 %	98 %	92 % *	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. 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 6	
4. 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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. 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"/>
6. 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"/>

Løbnr.: >>jobnr<<

PERSONALE

7. 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"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. 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"/>	
21. 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"/>

22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter 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"/>	
24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 26	Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEMLINE 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 samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	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. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. 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.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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 2011**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale 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 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	57%	100%
Køn		
Mand	51%	52%
Kvinde	49%	48%
Aldersgruppe		
0-19 år	3%	4%
20-39 år	9%	16%
40-59 år	40%	41%
60-79 år	43%	34%
80- år	5%	5%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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	255		100%	
Køn				
Mand	131		51%	
Kvinde	124		49%	
Aldersgruppe				
0-19 år	8		3%	
20-39 år	22		9%	
40-59 år	101		40%	
60-79 år	110		43%	
80- år	14		5%	
Skema udfyldt af				
Patienten	223		91%	
Pårørende	21		9%	
Modersmål				
Dansk	249		98%	
Ikke dansk	4		2%	
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	7		3%	
Neurofysiologisk laboratorium N19	73		29%	
Neurologisk ambulatorium	105		41%	
Neurologisk dagambulatorium	38		15%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32		13%	

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	27	66	5	1	220	20
Køn						
Mand	27	66	6	2	120	7
Kvinde	29	67	4	1	100	13
Aldersgruppe						
0-19 år	35	52	13	0	8	0
20-39 år	21	79	0	0	21	1
40-59 år	31	62	4	4	91	6
60-79 år	26	68	5	0	91	11
80- år	11	77	12	0	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	26	68	5	2	195	16
Pårørende	35	59	6	0	17	2
Modersmål						
Dansk	28	66	5	1	216	19
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	0	80	20	0	5	0
Neurofysiologisk laboratorium N19	35	63	0	1	68	3
Neurologisk ambulatorium	24	70	3	2	87	12
Neurologisk dagambulatorium	19	65	16	0	31	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	59	7	0	29	1

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	30	66	4	0	242
Køn					
Mand	30	65	5	0	127
Kvinde	30	68	3	0	115
Aldersgruppe					
0-19 år	35	65	0	0	8
20-39 år	18	82	0	0	22
40-59 år	36	59	5	0	98
60-79 år	28	69	3	0	102
80- år	16	75	9	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	30	65	4	0	212
Pårørende	19	81	0	0	20
Modersmål					
Dansk	31	66	4	0	237
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	0	100	0	0	6
Neurofysiologisk laboratorium N19	41	58	1	0	71
Neurologisk ambulatorium	24	72	4	0	101
Neurologisk dagambulatorium	23	69	9	0	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	52	3	0	29

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	68	14	2	239
Køn					
Mand	16	64	18	2	123
Kvinde	14	73	10	2	116
Aldersgruppe					
0-19 år	40	35	25	0	8
20-39 år	14	63	18	5	22
40-59 år	12	73	11	4	98
60-79 år	17	68	15	0	100
80- år	9	72	19	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	14	69	14	2	212
Pårørende	23	61	16	0	19
Modersmål					
Dansk	15	68	14	2	235
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	0	83	17	0	6
Neurofysiologisk laboratorium N19	24	57	16	3	70
Neurologisk ambulatorium	12	72	15	2	95
Neurologisk dagambulatorium	5	82	11	3	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	63	13	0	30

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	76	3	0	238
Køn					
Mand	15	82	2	0	122
Kvinde	27	70	3	0	116
Aldersgruppe					
0-19 år	39	61	0	0	8
20-39 år	22	73	5	0	22
40-59 år	20	77	3	0	97
60-79 år	20	78	2	0	99
80- år	17	74	9	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	20	77	3	0	210
Pårørende	25	70	5	0	20
Modersmål					
Dansk	21	76	3	0	234
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	20	80	0	0	5
Neurofysiologisk laboratorium N19	25	75	0	0	68
Neurologisk ambulatorium	17	79	4	0	99
Neurologisk dagambulatorium	21	76	3	0	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	68	7	0	28

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	69	2	0	248
Køn					
Mand	29	69	2	0	128
Kvinde	28	70	2	1	120
Aldersgruppe					
0-19 år	40	60	0	0	8
20-39 år	27	73	0	0	22
40-59 år	27	71	2	0	98
60-79 år	28	70	2	1	107
80- år	40	60	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	27	70	2	0	217
Pårørende	31	69	0	0	20
Modersmål					
Dansk	29	69	2	0	242
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	43	57	0	0	7
Neurofysiologisk laboratorium N19	38	58	3	1	72
Neurologisk ambulatorium	23	76	1	0	100
Neurologisk dagambulatorium	14	84	3	0	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	0	0	32

Tabel 12. 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	93	7	182	68
Køn				
Mand	95	5	92	36
Kvinde	90	10	90	32
Aldersgruppe				
0-19 år	80	20	5	3
20-39 år	78	22	18	4
40-59 år	96	4	72	27
60-79 år	92	8	76	31
80-år	100	0	11	3
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	157	61
Pårørende	100	0	16	5
Modersmål				
Dansk	92	8	177	67
Ikke dansk	-	-	4	0
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	100	0	7	0
Neurofysiologisk laboratorium N19	98	2	44	26
Neurologisk ambulatorium	96	4	79	25
Neurologisk dagambulatorium	77	23	30	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	22	9

Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	49	9	3	239	6
Køn						
Mand	45	46	7	2	123	3
Kvinde	34	52	10	3	116	3
Aldersgruppe						
0-19 år	52	35	0	13	8	0
20-39 år	25	55	10	9	20	2
40-59 år	42	50	8	0	96	0
60-79 år	41	45	10	4	102	3
80- år	21	70	8	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	41	48	8	3	208	6
Pårørende	30	59	11	0	20	0
Modersmål						
Dansk	40	48	9	3	233	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	17	83	0	0	6	1
Neurofysiologisk laboratorium N19	59	36	5	0	66	2
Neurologisk ambulatorium	33	56	9	2	100	1
Neurologisk dagambulatorium	32	46	14	8	37	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	50	13	7	30	1

Tabel 14. 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	16	23	14	47	134	21
Køn						
Mand	10	23	16	51	65	8
Kvinde	22	22	12	44	69	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	23	5	5	68	16	1
40-59 år	18	15	14	53	52	7
60-79 år	10	30	18	42	55	9
80- år	11	60	0	29	7	4
Skema udfyldt af						
Patienten	17	23	13	47	119	15
Pårørende	14	28	10	48	11	3
Modersmål						
Dansk	16	23	15	46	130	20
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	3	3
Neurofysiologisk laboratorium N19	17	25	13	46	24	7
Neurologisk ambulatorium	10	23	21	47	62	8
Neurologisk dagambulatorium	8	21	4	67	24	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	19	5	24	21	1

Tabel 15. 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	5	61	25	9	234	11
Køn						
Mand	7	55	27	12	121	6
Kvinde	3	67	23	7	113	5
Aldersgruppe						
0-19 år	13	62	25	0	8	0
20-39 år	0	62	21	17	18	1
40-59 år	5	60	23	13	93	6
60-79 år	5	61	28	6	102	4
80- år	15	59	17	8	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	5	60	25	10	203	10
Pårørende	14	60	21	5	20	1
Modersmål						
Dansk	5	60	25	9	229	10
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	17	67	17	0	6	1
Neurofysiologisk laboratorium N19	7	59	24	10	71	1
Neurologisk ambulatorium	3	60	26	12	94	6
Neurologisk dagambulatorium	3	58	30	9	33	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	73	17	0	30	0

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 to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	22	21	95
Køn				
Mand	53	25	22	45
Kvinde	62	18	20	50
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	38	15	46	13
40-59 år	61	19	20	41
60-79 år	59	29	12	37
80- år	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	54	23	23	81
Pårørende	79	10	10	9
Modersmål				
Dansk	58	22	20	94
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	-	-	-	2
Neurofysiologisk laboratorium N19	48	33	19	21
Neurologisk ambulatorium	76	12	12	41
Neurologisk dagambulatorium	35	26	39	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	25	13	8

Tabel 17. 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	69	18	13	31
Køn				
Mand	68	23	8	12
Kvinde	69	15	16	19
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	59	13	28	7
40-59 år	67	25	8	12
60-79 år	84	16	0	11
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	65	20	14	28
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	71	19	10	30
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	-	-	-	1
Neurofysiologisk laboratorium N19	50	38	13	8
Neurologisk ambulatorium	92	0	8	13
Neurologisk dagambulatorium	50	25	25	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	44	0	0	27	0
Køn						
Mand	56	44	0	0	11	0
Kvinde	56	44	0	0	16	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	61	39	0	0	5	0
40-59 år	63	37	0	0	11	0
60-79 år	47	53	0	0	11	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	46	0	0	24	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	56	44	0	0	27	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	1	0
Neurofysiologisk laboratorium N19	57	43	0	0	7	0
Neurologisk ambulatorium	67	33	0	0	12	0
Neurologisk dagambulatorium	33	67	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 19. 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	33	59	6	1	221	28
Køn						
Mand	41	52	6	1	112	17
Kvinde	25	67	7	2	109	11
Aldersgruppe						
0-19 år	30	70	0	0	7	1
20-39 år	27	67	6	0	19	1
40-59 år	34	54	8	4	87	11
60-79 år	36	60	4	0	99	10
80- år	12	64	24	0	9	5
Skema udfyldt af						
Patienten	32	59	7	2	195	22
Pårørende	31	64	5	0	17	4
Modersmål						
Dansk	33	59	7	1	215	28
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	20	60	20	0	5	2
Neurofysiologisk laboratorium N19	42	58	0	0	59	12
Neurologisk ambulatorium	35	55	9	1	99	4
Neurologisk dagambulatorium	7	79	7	7	28	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	60	7	0	30	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	90	10	246
Køn				
Mand	1	89	10	129
Kvinde	1	90	9	117
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	8
20-39 år	5	90	5	21
40-59 år	1	91	8	97
60-79 år	0	89	11	106
80- år	0	77	23	14
Skema udfyldt af				
Patienten	1	89	10	216
Pårørende	0	91	9	20
Modersmål				
Dansk	0	90	10	240
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	0	67	33	6
Neurofysiologisk laboratorium N19	0	92	8	73
Neurologisk ambulatorium	2	91	7	100
Neurologisk dagambulatorium	0	83	17	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	31

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	85	14	144	104
Køn					
Mand	1	86	13	75	54
Kvinde	1	84	15	69	50
Aldersgruppe					
0-19 år	0	87	13	8	0
20-39 år	0	100	0	12	10
40-59 år	2	83	15	51	48
60-79 år	1	86	13	64	42
80- år	0	66	34	9	4
Skema udfyldt af					
Patienten	1	83	16	117	99
Pårørende	4	90	5	20	1
Modersmål					
Dansk	1	85	14	141	101
Ikke dansk	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	17	83	0	6	1
Neurofysiologisk laboratorium N19	0	84	16	25	47
Neurologisk ambulatorium	1	90	8	71	29
Neurologisk dagambulatorium	0	78	22	23	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	68	32	19	13

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	35	4	1	240	11
Køn						
Mand	61	35	3	1	124	5
Kvinde	59	34	5	2	116	6
Aldersgruppe						
0-19 år	62	25	13	0	8	0
20-39 år	45	55	0	0	20	2
40-59 år	61	33	5	1	96	3
60-79 år	66	30	2	2	103	5
80- år	28	64	8	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	59	35	4	1	209	10
Pårørende	60	40	0	0	20	1
Modersmål						
Dansk	61	34	4	1	234	11
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	67	33	0	0	6	1
Neurofysiologisk laboratorium N19	70	30	0	0	70	2
Neurologisk ambulatorium	58	37	3	2	100	3
Neurologisk dagambulatorium	40	46	14	0	35	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	21	3	3	29	2

Tabel 23. 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	72	25	2	0	234	16
Køn						
Mand	77	21	2	0	120	8
Kvinde	67	29	2	1	114	8
Aldersgruppe						
0-19 år	61	39	0	0	8	0
20-39 år	75	25	0	0	20	2
40-59 år	70	26	4	0	92	7
60-79 år	76	21	2	1	102	5
80- år	66	34	0	0	12	2
Skema udfyldt af						
Patienten	72	25	2	1	205	13
Pårørende	69	27	4	0	19	2
Modersmål						
Dansk	73	25	2	0	228	16
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	67	17	17	0	6	1
Neurofysiologisk laboratorium N19	82	18	0	0	72	1
Neurologisk ambulatorium	66	30	3	1	94	8
Neurologisk dagambulatorium	66	34	0	0	35	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	7	7	0	27	4

Tabel 24. 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	33	51	12	4	246	5
Køn						
Mand	34	50	12	5	126	4
Kvinde	33	53	11	3	120	1
Aldersgruppe						
0-19 år	13	75	0	13	8	0
20-39 år	34	42	14	10	21	0
40-59 år	30	54	13	3	98	2
60-79 år	40	48	10	2	106	3
80- år	8	61	23	8	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	50	13	4	215	4
Pårørende	32	64	4	0	20	1
Modersmål						
Dansk	34	51	12	4	240	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	0	57	29	14	7	0
Neurofysiologisk laboratorium N19	39	51	3	7	72	1
Neurologisk ambulatorium	34	52	13	1	98	4
Neurologisk dagambulatorium	32	41	22	5	37	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	63	13	3	32	0

Tabel 25. 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	48	41	8	3	223	24
Køn						
Mand	48	41	8	4	117	12
Kvinde	49	41	8	2	106	12
Aldersgruppe						
0-19 år	48	39	14	0	8	0
20-39 år	55	32	13	0	17	4
40-59 år	52	39	6	4	88	11
60-79 år	48	40	9	2	99	7
80- år	7	83	0	10	11	2
Skema udfyldt af						
Patienten	49	40	8	3	198	17
Pårørende	49	38	13	0	16	5
Modersmål						
Dansk	49	40	8	3	217	24
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	20	60	20	0	5	2
Neurofysiologisk laboratorium N19	67	27	5	2	63	8
Neurologisk ambulatorium	38	48	10	3	91	9
Neurologisk dagambulatorium	37	49	9	6	35	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	31	3	0	29	2

Tabel 26. 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	54	39	4	2	188	53
Køn						
Mand	58	36	3	3	96	28
Kvinde	51	42	6	1	92	25
Aldersgruppe						
0-19 år	47	37	17	0	6	1
20-39 år	41	52	7	0	15	7
40-59 år	63	31	4	3	73	25
60-79 år	53	42	4	1	86	16
80- år	21	65	0	14	8	4
Skema udfyldt af						
Patienten	54	39	5	2	170	42
Pårørende	59	41	0	0	10	8
Modersmål						
Dansk	55	39	4	2	183	52
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	3	2
Neurofysiologisk laboratorium N19	70	30	0	0	54	16
Neurologisk ambulatorium	47	47	4	3	77	23
Neurologisk dagambulatorium	41	37	15	7	27	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	37	4	0	27	3

Tabel 27. 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	245
Køn			
Mand	95	5	126
Kvinde	92	8	119
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	8
20-39 år	95	5	22
40-59 år	90	10	97
60-79 år	95	5	106
80- år	100	0	12
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	216
Pårørende	94	6	18
Modersmål			
Dansk	93	7	239
Ikke dansk	-	-	4
Afsnitsnavn			
Hukommelsesklinikken	-	-	4
Neurofysiologisk laboratorium N19	99	1	73
Neurologisk ambulatorium	91	9	98
Neurologisk dagambulatorium	89	11	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	32

Tabel 28. 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	19	49	12	19	9	6
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	3
Kvinde	28	72	0	0	6	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	30	38	19	12	6	4
60-79 år	-	-	-	-	3	2
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	49	12	19	9	6
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	19	49	12	19	9	6
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	0	0
Neurofysiologisk laboratorium N19	-	-	-	-	0	1
Neurologisk ambulatorium	0	80	20	0	5	4
Neurologisk dagambulatorium	-	-	-	-	2	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 29. 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	7	2	231	8
Køn						
Mand	69	24	4	3	125	2
Kvinde	65	23	10	2	106	6
Aldersgruppe						
0-19 år	74	14	13	0	8	0
20-39 år	65	17	15	4	19	2
40-59 år	66	26	6	1	93	2
60-79 år	69	21	6	3	98	3
80- år	55	45	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	65	25	8	2	204	7
Pårørende	80	20	0	0	16	1
Modersmål						
Dansk	68	23	6	2	225	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	80	20	0	0	5	0
Neurofysiologisk laboratorium N19	83	13	3	1	69	1
Neurologisk ambulatorium	60	31	6	2	93	3
Neurologisk dagambulatorium	54	30	14	3	37	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	15	11	4	27	3

Tabel 30. 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	17	73	5	5	128	59
Køn						
Mand	19	72	3	6	62	38
Kvinde	16	74	7	3	66	21
Aldersgruppe						
0-19 år	16	84	0	0	7	0
20-39 år	9	82	9	0	12	5
40-59 år	22	65	7	6	50	30
60-79 år	16	74	4	6	55	21
80- år	-	-	-	-	4	3
Skema udfyldt af						
Patienten	17	72	6	5	114	53
Pårørende	11	89	0	0	10	3
Modersmål						
Dansk	18	72	5	5	125	59
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	1	0
Neurofysiologisk laboratorium N19	20	75	0	5	20	34
Neurologisk ambulatorium	15	72	9	4	53	21
Neurologisk dagambulatorium	13	77	3	7	30	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	67	0	4	24	3

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	36	6	2	243
Køn					
Mand	58	33	7	2	126
Kvinde	54	40	5	1	117
Aldersgruppe					
0-19 år	48	52	0	0	8
20-39 år	61	34	5	0	22
40-59 år	59	32	6	3	96
60-79 år	59	34	5	2	103
80- år	13	72	16	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	55	36	6	2	211
Pårørende	53	43	4	0	21
Modersmål					
Dansk	57	35	6	2	237
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	29	43	29	0	7
Neurofysiologisk laboratorium N19	68	28	3	1	69
Neurologisk ambulatorium	59	33	6	2	99
Neurologisk dagambulatorium	34	53	11	3	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	47	0	3	30

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	59	41	183	63
Køn				
Mand	66	34	90	39
Kvinde	52	48	93	24
Aldersgruppe				
0-19 år	87	13	8	0
20-39 år	61	39	13	9
40-59 år	59	41	74	23
60-79 år	57	43	78	27
80-år	50	50	10	4
Skema udfyldt af				
Patienten	60	40	161	53
Pårørende	54	46	15	6
Modersmål				
Dansk	60	40	178	62
Ikke dansk	-	-	3	1
Afsnitsnavn				
Hukommelsesklinikken	33	67	6	1
Neurofysiologisk laboratorium N19	71	29	49	23
Neurologisk ambulatorium	59	41	74	24
Neurologisk dagambulatorium	38	63	32	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	22	10

Tabel 33. 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	22	76	2	0	107	0
Køn						
Mand	20	77	3	0	59	0
Kvinde	25	75	0	0	48	0
Aldersgruppe						
0-19 år	40	60	0	0	7	0
20-39 år	26	74	0	0	8	0
40-59 år	26	72	3	0	42	0
60-79 år	18	80	2	0	45	0
80- år	0	100	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	79	2	0	97	0
Pårørende	56	44	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	22	76	2	0	106	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	1	0
Neurofysiologisk laboratorium N19	26	74	0	0	35	0
Neurologisk ambulatorium	19	79	2	0	43	0
Neurologisk dagambulatorium	25	75	0	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	16	0

Tabel 34. 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	40	56	4	1	243
Køn					
Mand	43	51	5	1	130
Kvinde	36	62	2	1	113
Aldersgruppe					
0-19 år	48	52	0	0	8
20-39 år	27	69	5	0	22
40-59 år	43	52	5	1	97
60-79 år	44	53	2	1	104
80- år	0	91	9	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	3	1	213
Pårørende	35	56	9	0	20
Modersmål					
Dansk	40	56	4	1	238
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	17	67	17	0	6
Neurofysiologisk laboratorium N19	53	47	0	0	70
Neurologisk ambulatorium	35	61	4	0	100
Neurologisk dagambulatorium	28	61	6	6	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	45	6	0	31

Tabel 35. 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	62	7	2	244
Køn					
Mand	35	58	5	2	127
Kvinde	23	66	10	1	117
Aldersgruppe					
0-19 år	21	79	0	0	8
20-39 år	23	72	0	5	22
40-59 år	34	58	6	2	97
60-79 år	30	59	11	0	104
80- år	0	92	0	8	13
Skema udfyldt af					
Patienten	29	62	7	2	212
Pårørende	29	58	9	4	21
Modersmål					
Dansk	30	62	7	2	238
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Hukommelsesklinikken	0	57	29	14	7
Neurofysiologisk laboratorium N19	47	53	0	0	72
Neurologisk ambulatorium	24	67	6	3	99
Neurologisk dagambulatorium	14	67	19	0	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	63	10	0	30

Tabel 36. 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	21	73	6	0	50	9	178
Køn							
Mand	22	71	7	0	27	5	94
Kvinde	20	75	5	0	23	4	84
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	1	4
20-39 år	15	85	0	0	5	0	17
40-59 år	18	77	5	0	16	1	79
60-79 år	24	66	10	0	21	7	70
80- år	39	61	0	0	5	0	8
Skema udfyldt af							
Patienten	16	78	6	0	34	8	163
Pårørende	35	59	7	0	12	0	9
Modersmål							
Dansk	22	72	6	0	49	9	173
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	3
Afsnitsnavn							
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	2	1	4
Neurofysiologisk laboratorium N19	25	75	0	0	8	1	59
Neurologisk ambulatorium	19	73	8	0	26	6	65
Neurologisk dagambulatorium	20	80	0	0	10	0	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1	23

Tabel 37. 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	12	72	9	7	122	122
Køn						
Mand	10	74	11	5	61	67
Kvinde	14	71	7	8	61	55
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	4
20-39 år	13	70	9	9	13	9
40-59 år	12	65	13	11	47	49
60-79 år	15	76	6	4	52	52
80- år	0	100	0	0	6	8
Skema udfyldt af						
Patienten	11	71	10	8	104	108
Pårørende	11	81	8	0	10	11
Modersmål						
Dansk	13	73	8	7	117	121
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	3	4
Neurofysiologisk laboratorium N19	15	77	4	4	26	44
Neurologisk ambulatorium	8	72	13	8	53	46
Neurologisk dagambulatorium	9	82	5	5	22	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	6	6	18	12

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	18	18	7	191	51
Køn						
Mand	54	17	20	9	107	20
Kvinde	61	20	16	4	84	31
Aldersgruppe						
0-19 år	21	19	60	0	5	3
20-39 år	53	10	23	13	17	5
40-59 år	63	17	12	9	79	18
60-79 år	57	16	22	5	83	19
80- år	25	75	0	0	7	6
Skema udfyldt af						
Patienten	57	17	18	8	172	38
Pårørende	48	30	22	0	13	8
Modersmål						
Dansk	57	19	18	7	187	49
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	-	-	-	-	4	3
Neurofysiologisk laboratorium N19	65	14	18	4	57	13
Neurologisk ambulatorium	52	23	19	7	75	23
Neurologisk dagambulatorium	61	16	16	6	31	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	13	8	21	24	6

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	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	57	39	3	1	219	21
Køn						
Mand	57	40	3	0	115	11
Kvinde	57	38	3	2	104	10
Aldersgruppe						
0-19 år	55	45	0	0	7	1
20-39 år	50	44	6	0	19	3
40-59 år	61	37	1	1	90	8
60-79 år	58	38	3	0	93	7
80- år	30	50	10	9	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	40	3	1	192	18
Pårørende	57	33	4	5	19	1
Modersmål						
Dansk	58	39	2	1	216	19
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Hukommelsesklinikken	20	60	20	0	5	1
Neurofysiologisk laboratorium N19	78	22	0	0	63	8
Neurologisk ambulatorium	47	48	4	0	89	8
Neurologisk dagambulatorium	44	47	3	6	32	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	30	0	0	30	0

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 N**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Hukommelsesklinikken	Modtagelsen
1	Vanskeligt at finde indgangen, når man er kørestolsbruger (altså i Skive).	God
ID	Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19	Modtagelsen
2	Blev modtaget pænt og venligt.	God
3	Jeg fik en pæn modtagelse.	Virkelig god
4	Intet separat venterum, kun "gangplads".	Dårlig
4	At vente på en lang gang er ikke skønt.	Dårlig
8	Faldt ud af systemet ved Edb-samkøring, men kom alligevel hurtigt ind.	God
9	Jeg kom ind før tid.	Virkelig god
11	Lang ventetid, næsten en time.	God
13	Nej :)	God
14	Da jeg kom, fik jeg at vide, at der var ventetid på grund af sygdom. Jeg blev tilbudt en anden tid, men jeg ventede og kom til cirka 15 minutter senere.	God
19	Lægen var rigtig sød og venlig.	Virkelig god
20	Søde og venlige sygeplejersker. God modtagelse.	Virkelig god
21	Kunne godt blive i tvivl om, hvilken side man skulle gå til, når man kom ud fra elevatoren.	God
22	Man kan høre, sekretærerne sidder og snakker i lokalet ved siden af, og der går mere end ti til 15 minutter, før de opdager, at jeg sidder der, selvom jeg også har stået i døren.	Dårlig
24	Venlig modtagelse straks jeg ankom.	God
ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Modtagelsen
4	Altid smilende og imødekommende personale.	God
6	Jeg var uklar.	God
7	Det er temmelig svært at orientere sig på Regionshospitalet, på trods af god skiltning (den ene gang (A eller B), eller den anden). Personalet meget flinke og rare med vejledning.	God
13	Personen (sekretæren) kunne godt have været mere imødekommende, men der er ikke noget at beklage sig over.	God
17	Kontoret kunne godt være lidt mere aktivt, når man kommer hen til lugen for tilmelding.	God
20	Jeg ved ikke, hvad jeg skal svare for venteværelset er gangen. Men det er ok for mig.	Virkelig god
21	Korte ventetider.	Virkelig god
23	Et bedre venteværelse. Vi sidder på gangen/klapstole. En stumtjener til vores overtøj, frakker m.m.	God
24	Venlig og professionel.	Virkelig god
28	Jeg har som regel en del ventetid, da jeg kommer i meget god tid. Jeg har lang vej at køre, og	God

kan godt lide at komme tidligt for ikke at stresse. Parkering kan være et KÆMPE problem. Ventetiden bliver tit brugt på at gå til blodprøvetagning, FØRST.

- | | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 30 | Hurtig reaktion ved henvendelse. | God |
| ✎ 32 | Modtagelsen er rigtig god. Altid søde og smilende piger, der tager imod én. | Virkelig god |
| ✎ 34 | Jeg blev modtaget venligt, og der blev lyttet til, hvad jeg sagde. | Virkelig god |
| ✎ 36 | Jeg synes, at jeg fik en rigtig god modtagelse, da jeg var mega bange og nervøs over det, jeg skulle have lavet. | Virkelig god |
| ✎ 37 | De er altid søde og rare. Hjælper, når man har brug for det. | Virkelig god |
| ✎ 38 | Jeg er generelt meget tilfreds. Og ved godt, at der kan komme akut-opståede patienter, der har større brug for hurtig hjælp end mig. | Virkelig god |
| ✎ 41 | Har kun været i ambulatoriet én gang. | God |

ID Kommentarer - Neurologisk dagambulatorium

Modtagelsen















- | | | |
|-----|--|--------|
| ✎ 1 | Pænt og flinkt. | God |
| ✎ 9 | Undersøgelsen blev afbrudt [flere] gange med pauser på mere end 30 minutter. Og hver gang skulle vi starte forfra, så var i modtagelsen i cirka fem timer. Så der skulle egentlig stå "virkelig dårlig". | Dårlig |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Modtagelsen

- | | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 1 | Søde folk, blev taget rigtig godt imod, og har det rigtig godt med at komme der. | Virkelig god |
| ✎ 4 | Var den første, derfor lidt venten! En læge, der var svær at forstå, samt en anden læge, der ikke var problemer med at forstå! | God |
| ✎ 5 | Venlig modtagelse. | God |
| ✎ 6 | Har ingen hukommelse fra den dag, men har ikke været særlig samarbejdsvillig og ikke særlig sød. Så ja, jeg fik en god behandling i forhold til min opførsel. | God |
| ✎ 8 | Venlig modtagelse med informationer om dagens forløb. | Virkelig god |
| ✎ 9 | Indlagt akut. Oplysning skriftligt og mundtligt om ventetid (eventuelt) ved ankomst til afdelingen. Medbringer altid bog og har principielt ingen ventetid. | Virkelig god |
| ✎ 14 | Venlighed og imødekommenhed. | God |

Neurologisk Afdeling N**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19	Fejlhåndtering
 5	Spørgeskema blev ikke brugt ved endeligt svar hos LÆGEN!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
 2	Undersøgt af den forkerte læge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 6	Aftalt samtale [i efteråret]. Ændret med tilbagevirkning til [nogle uger før], og ændret igen til [et par dage efter den anden tid]. Afleverer mødeseddel. Fik af læge NN spørgsmålet, hvorfor [patienten] var mødt op. Efter lægens oplysninger var jeg udskrevet. Ingen henvendelse om aftale siden da.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 9	Jeg fik [indsprøjtning] i de forkerte muskler.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 15	Været glemt i systemet (to gange). To aflysninger med 30 minutter til aftalt tid, hvilket betyder, jeg har været kørt. Begrunder med sygefravær, og at de mangler tre læger på afdelingen generelt. Først modtaget [] materiale ca. et år efter behandling.	Dårligt
 29	Desværre havde jeg en tid i NN's telefontid, så hun var ikke med til konsultationen, men jeg snakkede med hende før og efter. Læge NN siger mig ingenting. Er alt for gammel. Har meget mere tillid til den første NN. Hun gjorde, hvad hun kunne ind imellem telefonsamtalerne, men det var selvfølgelig lidt forvirrende.	Godt
 33	Ved mit sidste besøg var lægen forsvundet, og jeg blev sendt hjem uden undersøgelse. Til gensyn om et halvt år.	Godt
 35	Kom ikke ind til den lovede læge. Har set seks forskellige.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Neurologisk dagambulatorium	Fejlhåndtering
 2	MR-scanning. Misset bestilling.	Virkelig godt
 4	Oplevede, at en sygeplejerskes fingre lugtede så meget af nikotin/cigaretter, at jeg var ved at kaste op.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 9	Bestilte blodprøver, der ikke var på skemaet. Læge der ikke overholdt aftale om behandling to gange. Undersøgelse der ikke blev til noget, trods lang ventetid.	Virkelig dårligt
 12	Det er svært at forstå kommunikationen. Der var ikke fejl.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
 2	Jeg har modtaget en statusattest, som jeg og min private læge ikke kan genkende. Det er rent ud sagt noget sludder, der står.	Virkelig dårligt
 13	Tider og aflevering af apparater. Ikke store fejl.	Virkelig godt

Neurologisk Afdeling N

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hukommelsesklinikken	Samlet indtryk
2	På det ene sygehus har vi oplevet lang ventetid, cirka halvanden time. På det andet sygehus er der ikke ventetid, hvad vi er tilfredse med.	Godt
ID	Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19	Samlet indtryk
5	Nok præget af, at jeg selv [har en sundhedsfaglig uddannelse]!? Positivt!	Godt
6	Der gik [næsten et år] fra besøg hos egen læge, til jeg fik []apparat. Det er for lang tid.	Godt
7	Kun ét besøg er grundlaget for besvarelsen.	Godt
10	En meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
15	Pga. besparelser har jeg ikke mødt en læge endnu. Derfor er jeg da også glad for det øvrige personale.	Virkelig godt
17	Alt for mange indkaldelser (dårlig koordination mellem de forskellige).	Godt
23	Det var et kontrolbesøg i forbindelse med [apparat].	Intet svar
ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Kontaktsygeplejerske meget kompetent. Første læge virkede uinteresseret og lyttede ikke til mig eller accepterede mine valg. Fik en ny læge, som er meget bedre.	Godt
5	Jeg oplevede det som et stort problem, at man ikke har en fast læge tilknyttet. Der er alt for kort tid til de enkelte besøg hos lægen, og ofte er vedkommende slet ikke opdateret med min journal.	Godt
7	Hvorfor går der op til fire uger, inden man får resultatet af undersøgelsen? Det må kunne nedbringes.	Godt
9	Lægen var utrolig flink og nærværende, hvilket er vigtigt!	Virkelig godt
13	Jeg jamrede noget over de ventetider, jeg blev stillet i udsigt, da jeg pga. sygdommen ikke kunne passe mit job tilfredsstillende. Jeg oplevede, at det blev forsøgt at afkorte min ventetid. En gang blev jeg ringet op af sekretæren med tilbud om en afbudstid. Det var jeg meget taknemmelig for.	Virkelig godt
15	Oplevede, at læge NN var nedladende og stillede store tvivlsspørgsmål omkring den behandling, som jeg har modtaget på en anden afdeling. Han var imod det smertestillende, de gennem et længere forløb har tildelt mig på den anden afdeling. Han har i sin udskrift noteret, at jeg er enig i at stoppe med [] behandling, hvilket jeg ikke erindrer at have accepteret. Det var et påbud.	Dårligt
18	Har foreløbig kun været der [et par] gange til [et par] interviews med henholdsvis sygeplejerske og læge. Skal nu til flere undersøgelser.	Godt
22	Jeg havde udelukkende samtale med sygeplejerske.	Godt
30	Kontaktsygeplejersken 'kendte' mig og var engageret.	Godt
34	I modsætning til min praktiserende læge, der tilsyneladende er overbevist om, at jeg er hypokonder, så har alle, som jeg har haft med at gøre på Viborg Regionshospital troet på, hvad jeg sagde og forsøgt at hjælpe mig. Og jeg har oplevet såvel NN, NN som NN, og de øvrige jeg har haft kontakt med, som yderst kompetente og dygtige. Jeg kan ikke understrege, hvor meget det betyder, at man bliver troet.	Virkelig godt

Bilag 5




	35	Det er spild af tid at se en ny læge hver gang. De starter forfra, journalen er ikke læst. Ny læge betyder ny behandling/medicin, og det virker dårligt.	Dårligt
	38	Jeg er[] generelt meget tilfreds med mit undersøgelses-/behandlingsforløb. Det kedelige "venteværelse" (dvs. på gangen) og de til tider lange ventetider kan jeg godt leve med.	Virkelig godt
	41	Troede, at halspulsåren skulle scannes.	Godt
ID Kommentarer - Neurologisk dagambulatorium			Samlet indtryk
	3	Intet samarbejde.	Dårligt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Samlet indtryk
	2	Der bliver rodet rundt i, hvor man har været til undersøgelse, og det står i ens journal, og det er en fejl, når andre læger skal se på én.	Dårligt
	5	Perfekt behandling.	Virkelig godt
	7	Vi nåede ikke at få svaret af scanningen [] pga. ukorrekt bestilling af scanningen.	Virkelig godt
	10	Jeg havde helt glemt det, men da der kom et spørgsmål om indretning af venteværelset, kom jeg i tanke om, at der lugtede rigtig grimt der. Faktisk af urin.	Godt
	11	Oplevede kun én gang noget dårligt: Negativ kontorpersonale i telefonen. Har fået konstateret epilepsi. [I efteråret] fik jeg tid til EEG [seks uger efter], og det syntes jeg ikke, jeg kunne vente på. Derfor ønskede jeg en "akut tid", og det fik jeg heldigvis [to uger efter].	Virkelig godt

Neurologisk Afdeling N

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19	Samlet indtryk
5	God behandling, men informationen hos læge NN var præget af visse kommunikationsvanskeligheder!	Godt
12	Den var let forståelig. Sød personale.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Samlet indtryk
5	Jeg synes, at sygeplejersken er rigtig god og giver sig god tid til at svare på de spørgsmål, jeg har.	Godt
9	Lægen tog sig god tid til at forklare.	Virkelig godt
13	Jeg ville gerne have haft information om, hvad sygdommen egentlig går ud på. Diagnosen fra NN var [søvnsygdom]. Diagnosens navn blev ikke gentaget efter, at den var verificeret ved søvnundersøgelsen. Jeg er klar over, at den helt eksakte forklaring ikke er kendt, men en forklaring, bare på et overordnet niveau, ville være ønskeligt.	Virkelig godt
15	Har haft en læge, som var langt mere imødekommende. Vi ringede til ambulatoriet dagen efter, da jeg selv syntes, at samtalen var forløbet særdeles uprofessionelt. Sygeplejersken informerede om, at hendes oplevelse var, at lægen og jeg ikke havde samme kemi.	Dårligt
20	Jeg har fået en del trykte pjecer omhandlende min sygdom, og det var jeg været rigtig glad for.	Virkelig godt
26	Fik skriftlig information om sygdommen men ikke tilbud om informationsmateriale før telefonisk kontakt til andet ambulatorium.	Godt
30	God.	Godt
31	Fik at vide, at der sikkert ville være trekvart års ventetid til næste undersøgelse, hvilket er meget DÅRLIGT! Klagede til Patientklagenævnet og fik her en solstrålehistorie og hurtigt indkaldelse til privatklinik [] :)	Dårligt
34	Jeg har været glad for de samtaler, jeg har haft med NN og NN, og fordi NN sendte mig en udskrift af konklusionen.	Virkelig godt
36	Jeg modtog af fire personer [information om], hvad der skulle ske, meget stille og roligt. Det gjorde, at jeg blev mindre nervøs.	Godt
42	Jeg har ikke noget at klage over.	Godt
ID	Kommentarer - Neurologisk dagambulatorium	Samlet indtryk
3	[Nogle læger] ødelægger muligheden for information og dialog. [De er svære at forstå].	Dårligt
6	Den var rigtig god.	Virkelig godt
10	Jeg kunne godt ønske at få en sygeplejerske med som tolk, da lægerne, der informerer patienterne, er svære at forstå.	Godt
11	Jeg var til samtale med en læge NN, der var svær at forstå. Et forslag kunne være, at en sygeplejerske deltog, så patienten ikke går derfra med misforståelser (især mht. latinske/neurologiske fagudtryk).	Virkelig godt
12	Kun sproget. Man møder ingen læger, der [var forståelige].	Godt
13	Tilfreds indtil den sidste samtale, hvor lægen ikke var forberedt på samtalen. Ingen vejledning eller interesse for den videre smertebehandling, SÅ KUNNE JEG STÅ PÅ EGNE BEN IGEN. UTILFREDSSTILLENDEN.	Intet svar

Bilag 5

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 2	Den mundtlige del var meget forvirrende.	Dårligt
 10	Jeg har været til undersøgelse i Aarhus, og jeg ved ikke, hvad der skal ske nu, om jeg bliver kontaktet mht. resultatet.	Godt
 12	Jeg er meget tilfreds med lægernes behandling og information. Læge NN og anden læge NN var meget imødekommende, og dialogen var særdeles positiv.	Intet svar

Neurologisk Afdeling N

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

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Samlet indtryk
3	Jeg er kommet i [mange år], og der har én gang været en læge, der var svær at forstå. Der var ingen hjælp fra sygeplejersken. Det var synd for hende og spild af mit besøg.	Virkelig godt
8	Jeg fik ordineret [medicin], som jeg ikke kunne tåle på grund af svære bivirkninger, hvorfor jeg ringede til NN, som [ikke var til stede]. Jeg spurgte, om jeg kunne rådføre mig med en anden person. Jeg fik det svar, at kun NN måtte hjælpe! Det svar fandt jeg meget utilstedeligt!	Godt
9	Alt i alt en god oplevelse.	Virkelig godt
13	Nogle uger efter, da jeg besøgte min praktiserende læge, var hun endnu ikke informeret.	Virkelig godt
15	Forbavset over at kunne glemmes i et system. At en læge kritiserer andre afdelings/sygehuses behandlingsform. At det er sekretærens opgave at informere om lægemangel. Forstår, at det sætter hende i et dårligt "lys".	Dårligt
30	Sygeplejersker og læger viser meget fokus på 'lige netop mig'.	Godt
34	Jeg har været glad for, at jeg fik at vide, at jeg kunne ringe, hvis jeg fik det værre. Det gav mig en følelse af tryghed.	Virkelig godt
38	Jeg er glad for, at jeg kan henvende mig til enhver tid, hvis jeg skulle have behov for behandling eller råd og vejledning.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
7	Utryk på grund af manglende svar vedrørende scanningen.	Virkelig godt
9	Det er jo ikke særlig trygt at få at vide, at jeg givetvis vil få flere blodpropper, som kun bliver dæmpet af den optimale behandling, som jeg allerede får.	Virkelig godt

Neurologisk Afdeling N

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


ID	Kommentarer - Hukommelsesklinikken	Samlet indtryk
2	Vi ønsker læger, der er nemmere at forstå, eller at have en med til samtalerne, der kan hjælpe med kommunikationen.	Godt
3	Patienten er udviklingshæmmet []. Min vurdering var, at personalet manglede kendskab til udviklingshæmmede, og hvilke udfordringer dette giver. Patienten forstod ikke, hvad undersøgelserne gik ud på, og den læge, som stod for undersøgelsen, var ikke tydelig i sin måde at kommunikere på []. Resultatet er, at patienten er henvist til et andet sted.	Intet svar
ID	Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19	Samlet indtryk
1	Synes, det er sjovt, I bruger ordet venteværelse, når vi sidder og venter på gangen! :)	Godt
3	Jeg synes, det går lidt i slowmotion. Man skal være tålmodig med den tid, det hele tager.	Godt
5	Sygeplejersken var yderst informativ og venlig. Lægen var svær at forstå, men ok. Venteværelset, på gangen, virker ikke rart, men efter omstændighederne acceptabelt.	Godt
9	Jeg blev budt velkommen. Hvis du vil have en kop kaffe, så måtte jeg tage en kop. Var meget godt tilfreds.	Virkelig godt
10	Ikke specielt.	Virkelig godt
12	Det fungerer bare.	Virkelig godt
15	Forbedringer: Ansæt en læge. Sygeplejersker udviser stort ansvar.	Virkelig godt
16	Jeg kunne godt tænke mig, at man kunne få hjælp uden for åbningstid, hvis ens maskine går i stykker. Min maskine er gået i stykker [flere] gange, og det har hver gang været op til, eller i, en weekend.	Virkelig godt
18	Et større venteværelse. Det føltes meget trængt.	Godt
19	Sygeplejersken var sød og god til at fortælle, hvad der skulle laves.	Virkelig godt
20	Jeg synes, at der var lang ventetid mellem, at jeg havde måleudstyr med hjem til tjek af[], til at jeg kom til at snakke med læge NN. Derefter gik der også lang tid, inden jeg fik [min behandling]. Men det har ændret mit liv.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Min kontaktperson, i mit tilfælde læge NN, har ikke været tilstede.	Dårligt
5	Man skal have en fast kontaktlæge. Det er ofte svært at få fat i sygeplejerske NN. God idé med mulighed for at skrive mail til læge/sygeplejerske.	Godt
7	De var meget høflige, venlige og virkelig dygtige til at komme tilbage til sagen, hvis jeg talte udenom. Jeg kan kun rose dem for deres måde at være på.	Godt
9	Som sagt: lægen havde god tid og var grundig og nærværende. Toilettet var helt rent!	Virkelig godt
10	Som det fremgår, har jeg ikke noget at klage over.	Godt
11	Personalet er altid venlige, men jeg mærker, at de får mere og mere travlt.	Intet svar
12	Lidt mere kontakt til egen læge. En kompetent og venlig læge, der virkelig hørte efter, hvad jeg sagde. Men fire stole i gangen med trafik, er ikke et rart "venteværelse"!	Godt
13	Forklæderne til undersøgelsesudstyret er kradsende og virker uninspirerende. Ville være godt	Virkelig godt

med nogle nye. Og nogle der sidder bedre på kroppen. Jeg fik ondt i nakke og skuldre af at have dem hængende! Jeg ville gerne have haft tilbudt en fortsat kontakt til ambulatoriet. At kunne ringe, hvis jeg har spørgsmål. Og at blive kontaktet, hvis der opstår ny viden, og hvis der derigennem kommer mere målrettet medicin.

	14	God information og rolige omgivelser.	Godt
	15	At lægerne inden konsultationen har læst tidligere lægers vurdering. Nogle af lægerne på afdelingen [er svære at forstå].	Dårligt
	16	Jeg var meget tilfreds med indlæggelsen. Vi har intet at klage over, vi er dybt taknemmelige for den hjælp, vi har fået, og gør alt for, at vi ikke skal bruge sygehuset igen.	Intet svar
	19	Hurtigere undersøgelser mellem samtaler med speciallæge.	Virkelig godt
	23	Et bedre venteværelse. Blade, evt. de sidste nye ugeblade. Nogle bedre stole at sidde i. Venteværelse med bord, stole, tidsskriftsreol m.m.	Godt
	24	Afhentningen varede unødigt længe. Hjemtransport [] var totalt kaotisk. Måske blander jeg to besøg sammen.	Godt
	25	Da jeg har været fejlbehandlet på et andet hospital, har det været virkeligt godt for mig at komme under kyndige hænder i Viborg. Det har forbedret min livskvalitet i stor grad.	Virkelig godt
	27	Lokalerne var totalt uegnede. Slemt for patienterne, endnu værre for personalet.	Godt
	31	Jeg har ALDRIG fået besked på blodprøver, som blev taget i forbindelse med besøget på sygehuset. Læge NN bedes sende resultatet til mig og min læge!	Dårligt
	34	Jeg synes, at der hænger nogle meget smukke plakater de steder, hvor jeg har siddet og ventet. Jeg har ikke gjort mig nogle tanker om rengøringen, det skulle nok være ret mangelfuldt for, at jeg skulle bemærke det.	Virkelig godt
	35	Mangel på venteværelse.	Dårligt
	39	Stolene, man sidder på og venter, er noget hårde, når man som jeg problemer med [smerter].	Virkelig godt
	40	Det er meget godt for mig at komme i ambulatoriet. Meget fin behandling.	Virkelig godt
	41	Lægen har vurderet alt i orden ved samtalen.	Godt
	ID	Kommentarer - Neurologisk dagambulatorium	Samlet indtryk
	3	Nogle lægers formåen rent sprogmæssigt er manglende. Tolkning. F.eks. mangler der en sygeplejerske til at gøre samtalen forståelig.	Dårligt
	5	Lang ventetid mellem undersøgelser og svar.	Godt
	6	Personalet er altid søde og har altid tid til at høre på en. Jeg har kun ros til alle ansatte på ambulatoriet.	Virkelig godt
	7	Jeg har været til mange undersøgelser på Viborg Sygehus, og jeg kunne godt tænke mig, at der kun var én kontaktperson gennem hele forløbet, som jeg kunne diskutere alle aspekter af undersøgelserne med.	Godt
	8	Man bliver ladet for meget alene, og man venter i timevis, uden at nogen kommer og fortæller én, hvad der sker.	Dårligt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	3	Det er et fantastisk tilbud, at man kan blive vurderet ambulantly subakut. Hele forløbet uden problemer. Velplanlagt udredning med hurtigt svar til mig og egen læge. Tak for hjælpen.	Virkelig godt
	5	En god oplevelse, som var professionel.	Virkelig godt
	7	Vi oplevede en positiv stemning på ambulatoriet, som gav os trykthed. Vi var meget tilfredse	Virkelig godt

Bilag 5

med oplevelsen.

-  15 Større respekt for patienternes tid. Fem kvarters ventetid er ikke acceptabelt. Mere venlig (hyggelig) og imødekommende indretning af ventefaciliteter. Fin behandling fra læge. 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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.³ Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.