

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Onkologisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**



09-05-2012

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.....	93
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	317
Afdelingens svarprocent:	79%

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).

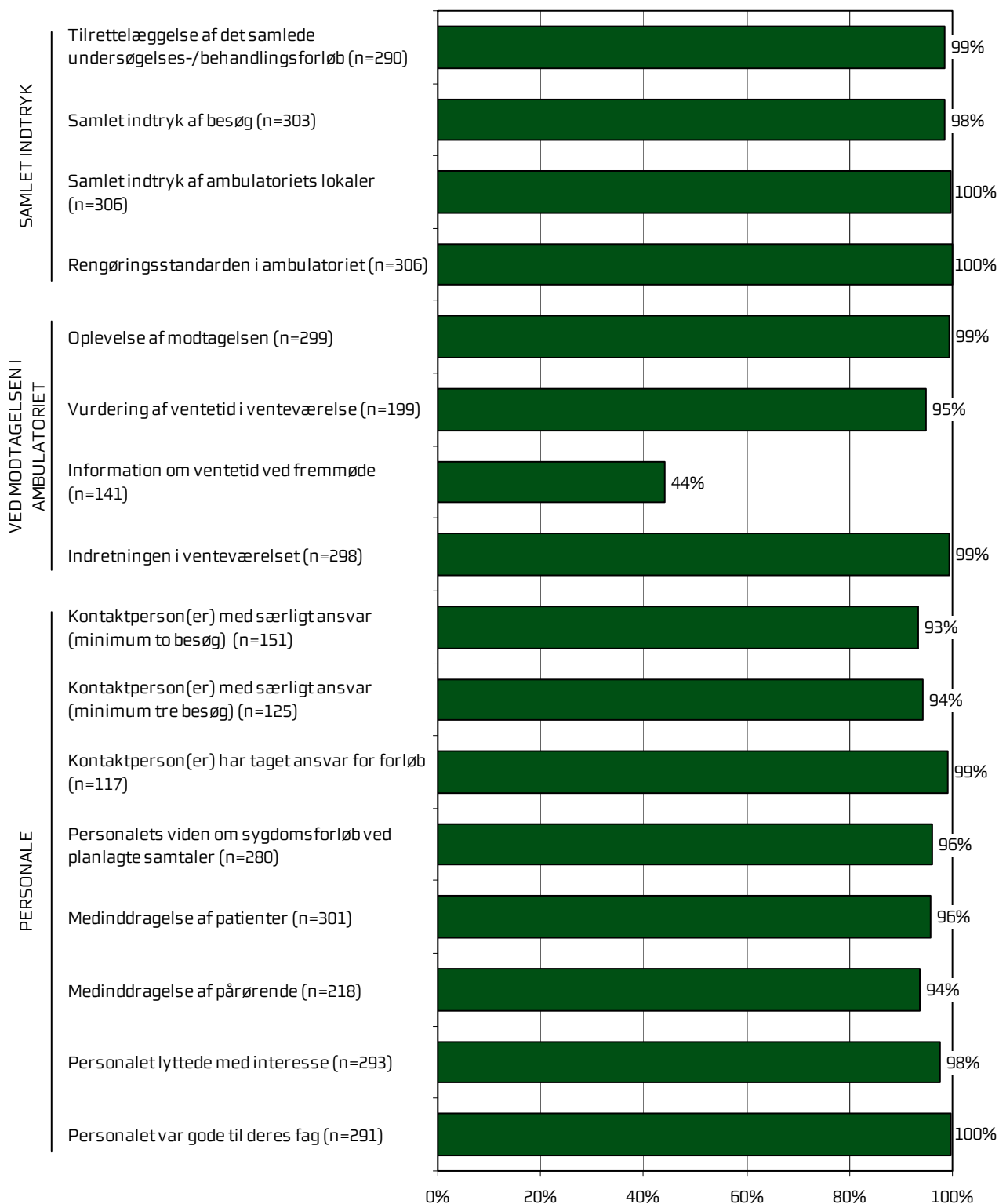
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

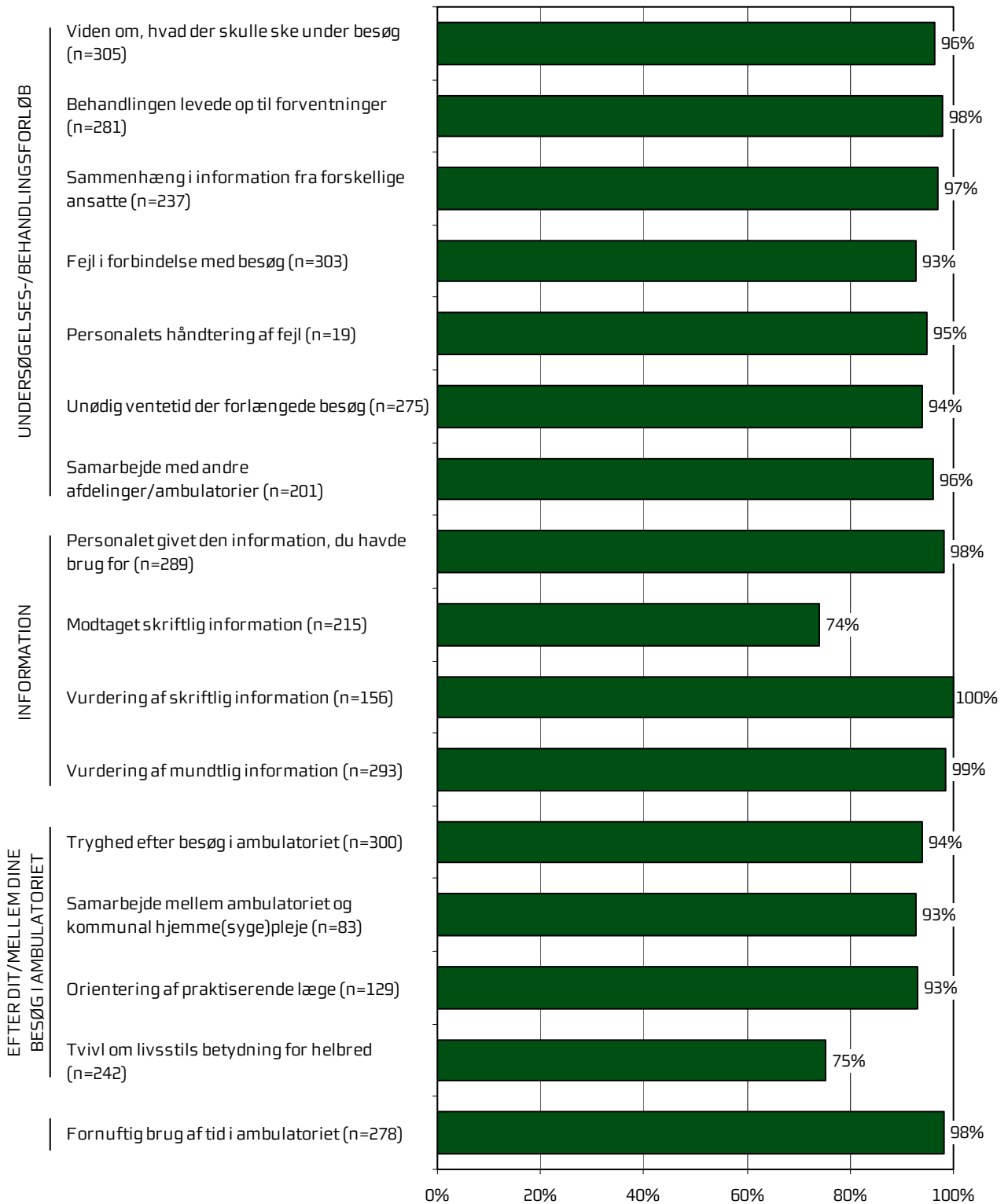
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Onkologisk Afdeling

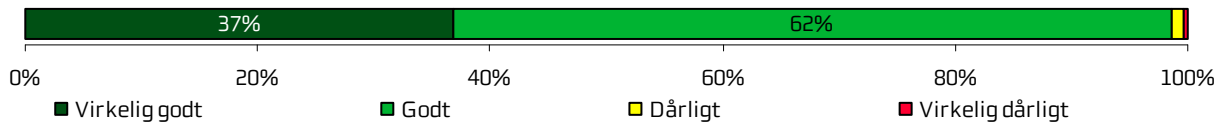
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

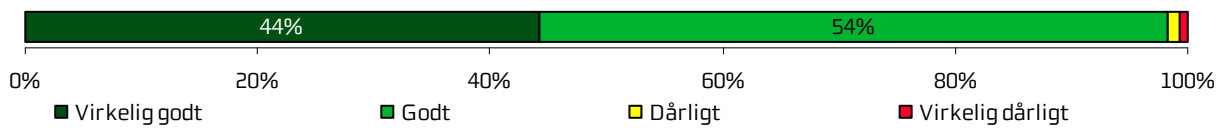
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

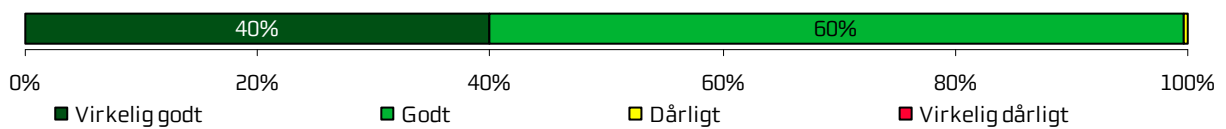
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=290)



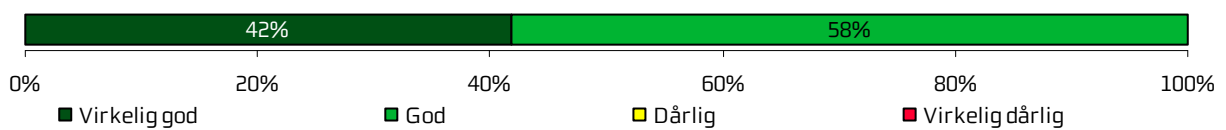
Samlet indtryk af besøg (n=303)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=306)



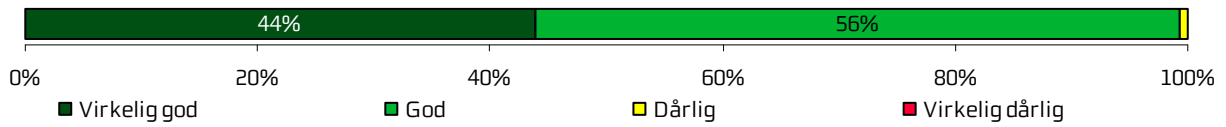
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=306)



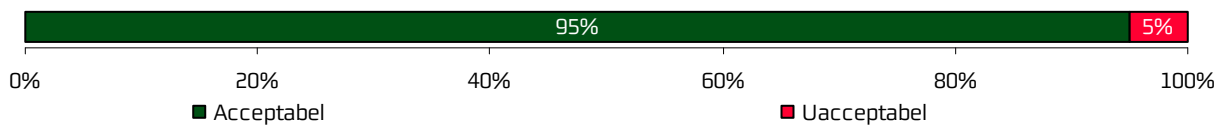
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	99 %	99 %	98 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	100 %	99 %	98 %	94 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	100 %	-	-	98 % *	81 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=299)



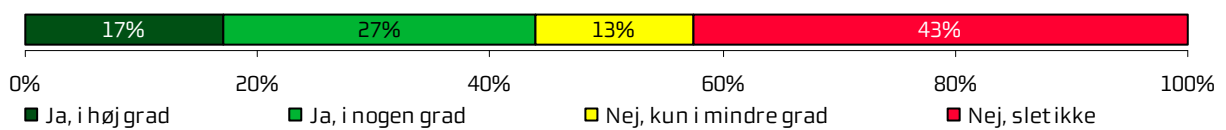
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=199)



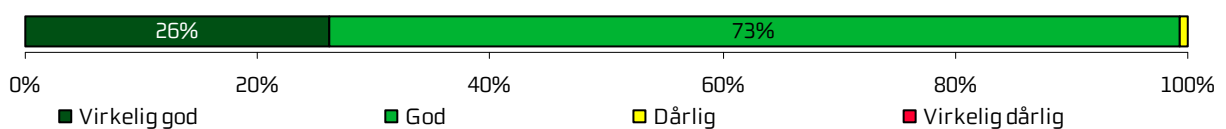
Længde af ventetid i venteværelse (n=297)



Information om ventetid ved fremmøde (n=141)



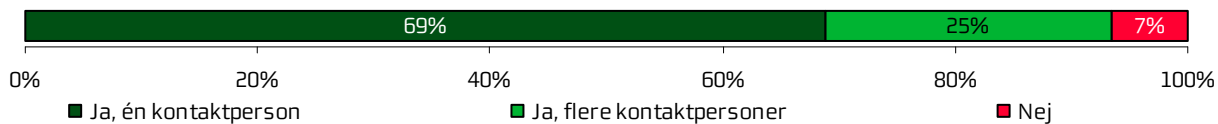
Indretningen i venteværelset (n=298)



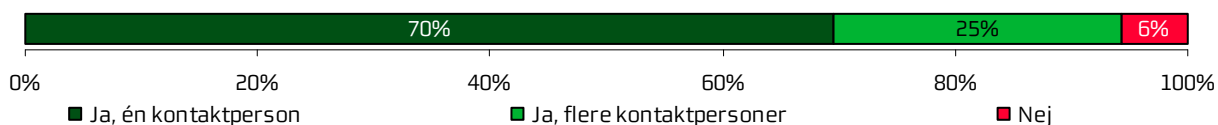
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	99 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	98 %	-	97 %	89 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	44 %	47 %	40 %	45 %	28 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	99 %	99 %	92 % *	94 % *	70 % *	86 % *

Personale

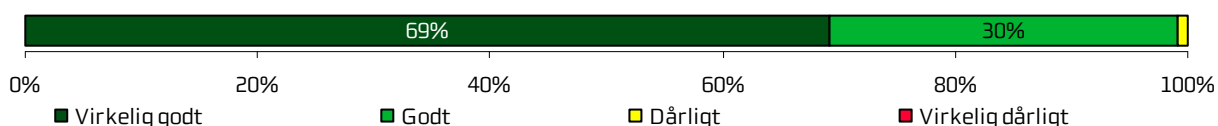
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=151)



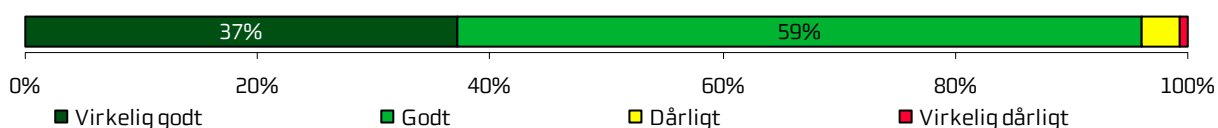
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=125)



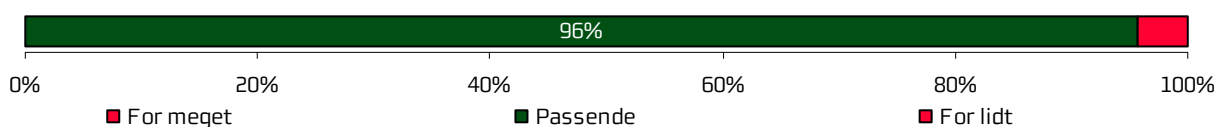
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=117)



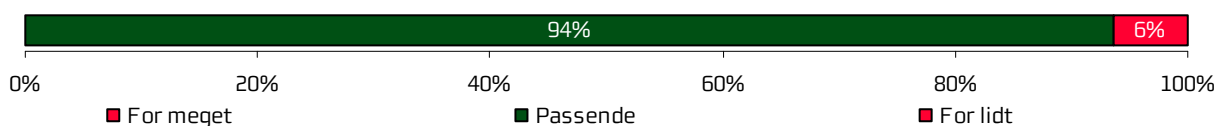
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=280)



Medinddragelse af patienter (n=301)



Medinddragelse af pårørende (n=218)



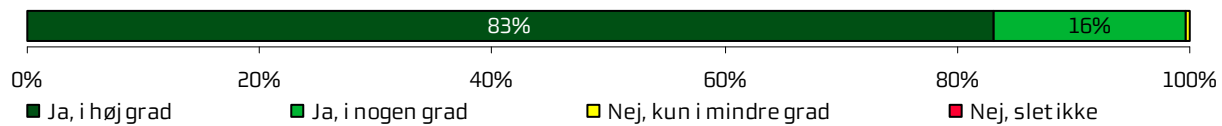
Personalet lyttede med interesse (n=293)



	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)	93 %	90 %	90 %	89 %	73 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	94 %	95 %	-	95 %	78 % *	87 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	97 %	98 %	96 %	91 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	98 %	98 % *	96 %	92 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	96 %	92 %	96 %	84 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	99 %	98 %	98 %	94 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=291)

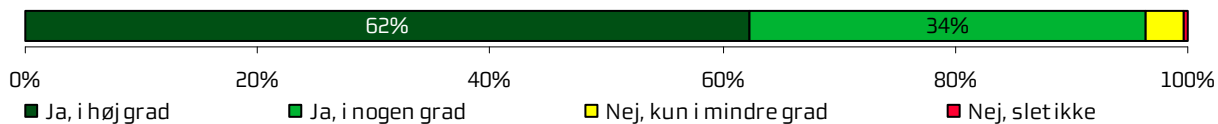


Sammenligning af afdelingens resultat

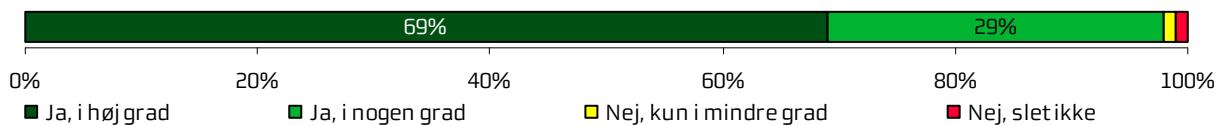
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	100 %	99 % *	96 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=305)



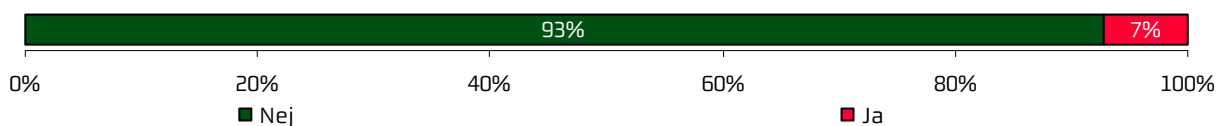
Behandlingen levede op til forventninger (n=281)



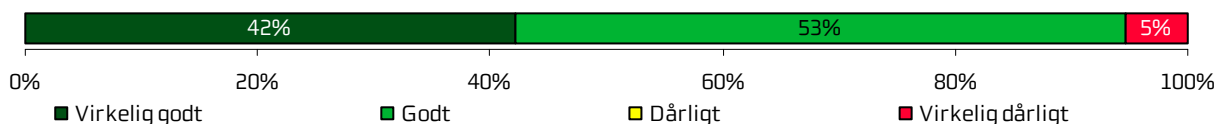
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=237)



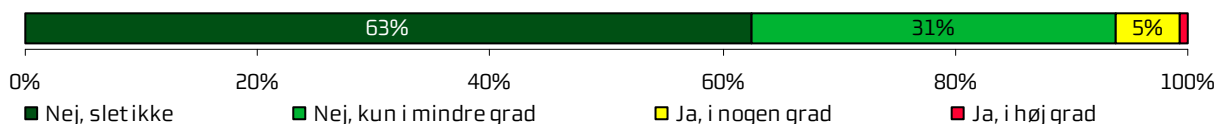
Fejl i forbindelse med besøg (n=303)



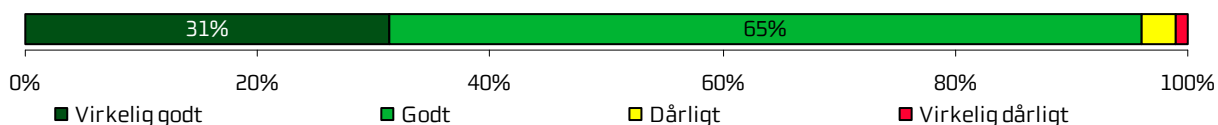
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=275)



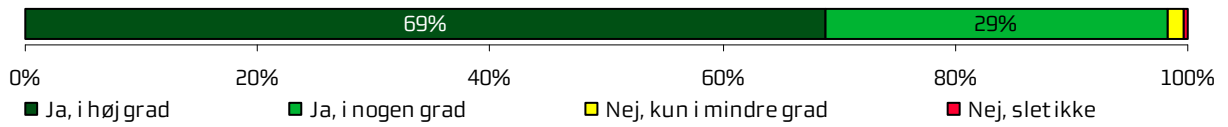
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=201)



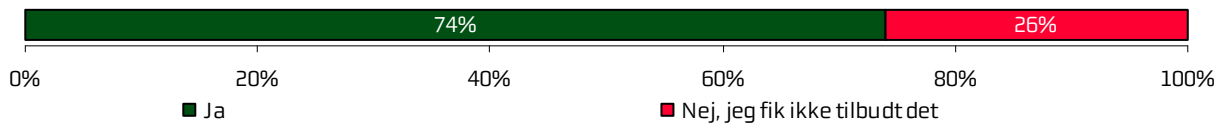
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	94 % *	93 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	96 %	98 %	96 %	90 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	98 %	97 %	97 %	93 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	-	96 % *	90 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	95 %	84 %	-	81 % *	61 % *	74 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	95 %	92 %	95 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	97 %	97 %	98 %	89 % *	94 % *

Information

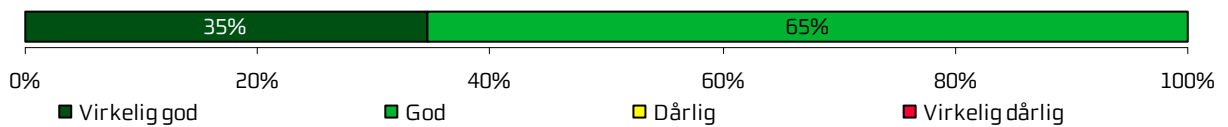
Personalet givet den information, du havde brug for (n=289)



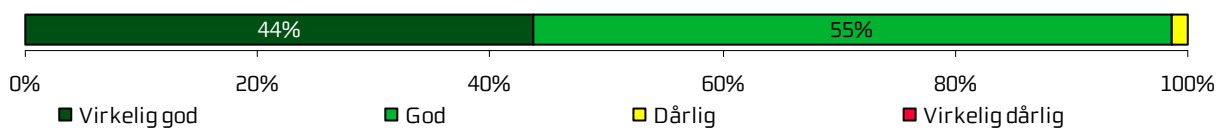
Modtaget skriftlig information (n=215)



Vurdering af skriftlig information (n=156)



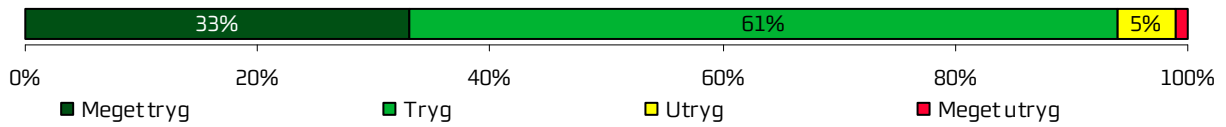
Vurdering af mundtlig information (n=293)



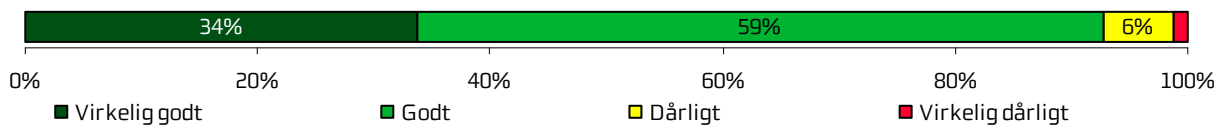
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	-	-	96 % *	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	74 %	73 %	-	85 % *	60 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 % *	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	98 %	93 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

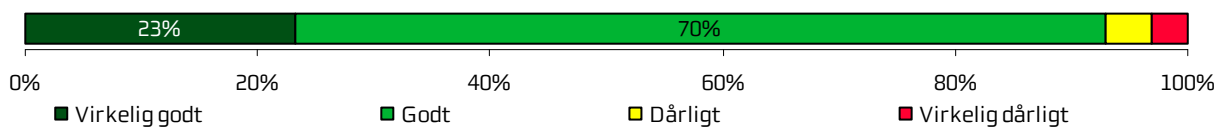
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=300)



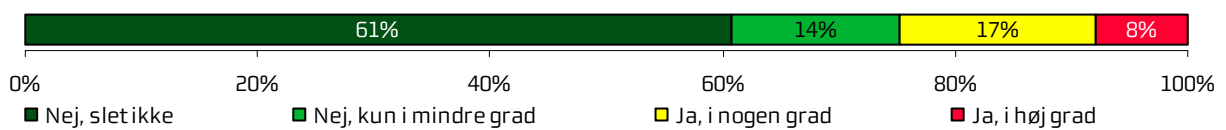
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=83)



Orientering af praktiserende læge (n=129)



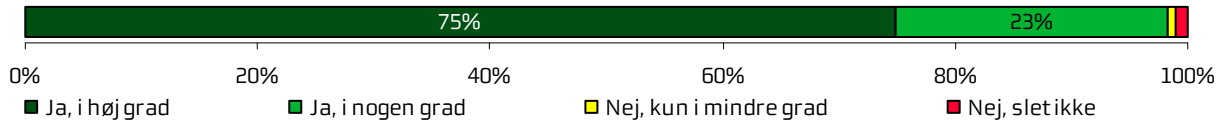
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=242)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	97 % *	96 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	98 %	96 %	98 %	84 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	94 %	88 % *	93 %	72 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	74 %	83 % *	78 %	69 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=278)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	98 %	93 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op - ring til: 39 54 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.lupakema.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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. 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"/>		
30. 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"/>
31. 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"/>	

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

SAMLET INDTRYK

34. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. 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"/>	
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.lopekema.dk. Hvis din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de næstmeste 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) 79 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	79%	100%
Køn		
Mand	12%	13%
Kvinde	88%	88%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	3%	4%
40-59 år	28%	31%
60-79 år	65%	61%
80- år	4%	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	317		100%	
Køn				
Mand	38		12%	
Kvinde	279		88%	
Aldersgruppe				
0-19 år	1		0%	
20-39 år	10		3%	
40-59 år	89		28%	
60-79 år	205		65%	
80- år	12		4%	
Skema udfyldt af				
Patienten	298		97%	
Pårørende	8		3%	
Modersmål				
Dansk	304		99%	
Ikke dansk	3		1%	
Afsnitsnavn				
Onkologisk ambulatorium	315		99%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2		1%	
Diagnose				
DC509	121		38%	
Øvrige	196		62%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	62	1	0	290	14
Køn						
Mand	22	73	5	0	37	0
Kvinde	39	60	0	0	253	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	60	40	0	0	10	0
40-59 år	38	61	1	0	88	0
60-79 år	37	62	1	1	182	14
80- år	11	89	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	60	1	0	278	14
Pårørende	13	87	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	37	62	1	0	284	14
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	37	61	1	0	288	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	34	65	0	1	109	5
Øvrige	39	60	2	0	181	9

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	44	54	1	1	303
Køn					
Mand	38	54	5	3	37
Kvinde	45	54	0	0	266
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	60	40	0	0	10
40-59 år	52	46	2	0	87
60-79 år	41	58	1	1	195
80- år	30	70	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	45	53	1	1	291
Pårørende	13	87	0	0	8
Modersmål					
Dansk	44	54	1	1	297
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
Onkologisk ambulatorium	44	54	1	1	301
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Diagnose					
DC509	40	59	0	1	115
Øvrige	47	51	2	1	188

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	60	0	0	306
Køn					
Mand	34	66	0	0	38
Kvinde	41	59	0	0	268
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	40	60	0	0	10
40-59 år	42	57	1	0	88
60-79 år	39	61	0	0	197
80- år	30	70	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	40	59	0	0	294
Pårørende	25	75	0	0	8
Modersmål					
Dansk	40	60	0	0	300
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
Onkologisk ambulatorium	40	60	0	0	304
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Diagnose					
DC509	38	61	1	0	116
Øvrige	41	59	0	0	190

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	42	58	0	0	306
Køn					
Mand	44	56	0	0	36
Kvinde	41	59	0	0	270
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	50	50	0	0	10
40-59 år	49	51	0	0	89
60-79 år	39	61	0	0	196
80- år	10	90	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	43	57	0	0	294
Pårørende	13	87	0	0	8
Modersmål					
Dansk	42	58	0	0	301
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
Onkologisk ambulatorium	42	58	0	0	304
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Diagnose					
DC509	40	60	0	0	117
Øvrige	43	57	0	0	189

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	56	1	0	299
Køn					
Mand	39	61	0	0	38
Kvinde	44	55	1	0	261
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	40	60	0	0	10
40-59 år	44	55	1	0	89
60-79 år	44	55	1	0	190
80- år	44	56	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	45	54	1	0	286
Pårørende	13	87	0	0	8
Modersmål					
Dansk	44	55	1	0	292
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
Onkologisk ambulatorium	44	55	1	0	297
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Diagnose					
DC509	36	63	1	0	113
Øvrige	48	51	1	0	186

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	95	5	199	108
Køn				
Mand	96	4	27	11
Kvinde	95	5	172	97
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	0
20-39 år	100	0	7	3
40-59 år	100	0	58	30
60-79 år	92	8	126	72
80-år	100	0	7	3
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	187	107
Pårørende	100	0	7	1
Modersmål				
Dansk	95	5	193	107
Ikke dansk	-	-	3	0
Afsnitsnavn				
Onkologisk ambulatorium	95	5	198	107
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1
Diagnose				
DC509	95	5	81	38
Øvrige	95	5	118	70

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	46	44	8	2	297	5
Køn						
Mand	39	55	5	0	38	0
Kvinde	47	42	9	2	259	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	30	40	30	0	10	0
40-59 år	43	52	5	0	84	3
60-79 år	49	40	8	3	192	2
80- år	30	50	20	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	43	8	1	284	5
Pårørende	25	75	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	47	43	9	2	290	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	46	44	8	2	295	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	43	45	11	1	114	2
Øvrige	48	43	7	2	183	3

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	17	27	13	43	141	25
Køn						
Mand	17	44	22	17	18	5
Kvinde	17	24	12	46	123	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	0	17	50	6	1
40-59 år	5	34	16	45	44	8
60-79 år	20	27	12	41	85	15
80- år	50	0	17	33	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	17	27	14	41	133	23
Pårørende	20	40	0	40	5	1
Modersmål						
Dansk	17	28	14	42	138	23
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	16	27	14	43	140	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DC509	14	17	14	56	59	8
Øvrige	19	34	13	33	82	17

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	26	73	1	0	298	5
Køn						
Mand	18	82	0	0	38	0
Kvinde	27	72	1	0	260	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	30	70	0	0	10	0
40-59 år	24	75	1	0	88	1
60-79 år	26	73	1	0	189	4
80- år	40	60	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	73	1	0	286	5
Pårørende	29	71	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	26	73	1	0	291	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	26	73	1	0	296	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	24	75	1	0	116	1
Øvrige	27	72	1	0	182	4

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	69	25	7	151
Køn				
Mand	67	17	17	18
Kvinde	69	26	5	133
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	60	34	6	47
60-79 år	74	19	7	99
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	68	25	7	143
Pårørende	80	20	0	5
Modersmål				
Dansk	69	24	7	148
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Onkologisk ambulatorium	68	25	7	149
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
Diagnose				
DC509	65	26	9	46
Øvrige	70	24	6	105

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	70	25	6	125
Køn				
Mand	69	19	13	16
Kvinde	70	26	5	109
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	59	36	5	39
60-79 år	75	19	6	83
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	69	25	6	119
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	70	25	6	122
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Onkologisk ambulatorium	69	25	6	123
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
Diagnose				
DC509	62	30	8	37
Øvrige	73	23	5	88

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	69	30	1	0	117	0
Køn						
Mand	57	43	0	0	14	0
Kvinde	71	28	1	0	103	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	61	39	0	0	36	0
60-79 år	72	27	1	0	78	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	31	1	0	111	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	68	31	1	0	114	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	70	30	1	0	115	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	70	27	3	0	33	0
Øvrige	69	31	0	0	84	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	37	59	3	1	280	24
Køn						
Mand	31	61	8	0	36	1
Kvinde	38	59	2	1	244	23
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	38	13	0	8	1
40-59 år	45	51	2	1	82	6
60-79 år	34	62	3	1	181	16
80- år	13	88	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	38	58	3	1	267	24
Pårørende	25	75	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	37	59	3	1	273	24
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	37	59	3	1	278	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	35	61	4	1	104	12
Øvrige	39	58	3	1	176	12

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	0	96	4	301
Køn				
Mand	0	91	9	35
Kvinde	0	96	4	266
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	100	0	10
40-59 år	0	97	3	87
60-79 år	0	95	5	194
80-år	0	100	0	9
Skema udfyldt af				
Patienten	0	95	5	288
Pårørende	0	100	0	8
Modersmål				
Dansk	0	96	4	295
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Onkologisk ambulatorium	0	96	4	299
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
Diagnose				
DC509	0	97	3	117
Øvrige	0	95	5	184

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	0	94	6	218	86
Køn					
Mand	0	94	6	33	3
Kvinde	0	94	6	185	83
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	100	0	8	2
40-59 år	0	96	4	54	34
60-79 år	0	92	8	149	47
80- år	0	100	0	6	3
Skema udfyldt af					
Patienten	0	93	7	205	86
Pårørende	0	100	0	8	0
Modersmål					
Dansk	0	93	7	211	86
Ikke dansk	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn					
Onkologisk ambulatorium	0	94	6	216	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	0
Diagnose					
DC509	0	93	7	85	32
Øvrige	0	94	6	133	54

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	73	24	2	0	293	14
Køn						
Mand	73	22	5	0	37	0
Kvinde	73	25	2	0	256	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	78	22	0	0	9	1
40-59 år	70	27	3	0	86	2
60-79 år	75	22	2	0	187	11
80- år	60	40	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	24	3	0	280	14
Pårørende	63	37	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	73	24	2	0	286	14
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	74	24	2	0	291	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	73	25	2	0	109	9
Øvrige	73	24	3	0	184	5

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	83	16	0	0	291	13
Køn						
Mand	77	20	3	0	35	1
Kvinde	84	16	0	0	256	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	89	11	0	0	9	1
40-59 år	82	18	0	0	84	4
60-79 år	84	16	1	0	187	8
80- år	70	30	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	84	16	0	0	278	13
Pårørende	50	50	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	83	16	0	0	285	12
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	83	17	0	0	289	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	80	20	0	0	111	7
Øvrige	85	14	1	0	180	6

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	62	34	3	0	305	0
Køn						
Mand	61	36	3	0	36	0
Kvinde	62	34	3	0	269	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	90	10	0	0	10	0
40-59 år	66	31	2	0	89	0
60-79 år	61	35	4	1	195	0
80- år	30	60	10	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	34	3	0	292	0
Pårørende	62	38	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	63	34	3	0	299	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	62	34	3	0	303	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	52	42	5	1	118	0
Øvrige	69	29	2	0	187	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	69	29	1	1	281	19
Køn						
Mand	65	26	3	6	31	4
Kvinde	70	29	1	0	250	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	90	10	0	0	10	0
40-59 år	59	39	1	1	83	5
60-79 år	72	26	1	1	177	14
80- år	80	20	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	29	1	1	268	19
Pårørende	63	25	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	70	28	1	1	276	18
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	69	29	1	1	280	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DC509	69	28	2	1	109	8
Øvrige	69	29	1	1	172	11

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	64	33	3	0	237	53
Køn						
Mand	52	42	6	0	31	4
Kvinde	66	32	2	0	206	49
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	88	13	0	0	8	1
40-59 år	62	37	1	0	73	15
60-79 år	64	32	3	1	151	33
80- år	-	-	-	-	4	4
Skema udfyldt af						
Patienten	64	33	3	0	226	52
Pårørende	50	50	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	65	32	3	0	231	53
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	64	33	3	0	235	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	62	36	2	0	81	28
Øvrige	65	31	3	1	156	25

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	303
Køn			
Mand	89	11	36
Kvinde	93	7	267
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	90	10	10
40-59 år	90	10	89
60-79 år	94	6	194
80- år	100	0	9
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	291
Pårørende	100	0	8
Modersmål			
Dansk	93	7	297
Ikke dansk	-	-	3
Afsnitsnavn			
Onkologisk ambulatorium	93	7	301
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2
Diagnose			
DC509	97	3	117
Øvrige	90	10	186

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	42	53	0	5	19	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	47	53	0	0	15	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	50	50	0	0	8	0
60-79 år	30	60	0	10	10	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	53	0	5	19	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	42	53	0	5	19	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	42	53	0	5	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DC509	-	-	-	-	3	0
Øvrige	38	56	0	6	16	1

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	63	31	5	1	275	14
Køn						
Mand	58	29	13	0	31	2
Kvinde	63	32	5	1	244	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	30	70	0	0	10	0
40-59 år	65	30	5	0	82	4
60-79 år	62	30	6	1	175	8
80- år	86	14	0	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	63	30	6	1	263	14
Pårørende	50	50	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	62	32	6	1	271	13
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	62	32	5	1	273	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	62	34	3	1	103	9
Øvrige	63	30	7	1	172	5

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	31	65	3	1	201	53
Køn						
Mand	40	56	4	0	25	6
Kvinde	30	66	3	1	176	47
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	22	67	11	0	9	1
40-59 år	29	68	3	0	65	15
60-79 år	34	62	2	2	122	35
80- år	20	80	0	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	32	64	3	1	191	53
Pårørende	0	83	17	0	6	0
Modersmål						
Dansk	32	64	3	1	197	53
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	32	64	3	1	199	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	30	68	1	1	71	23
Øvrige	32	63	4	1	130	30

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	69	29	1	0	289
Køn					
Mand	79	21	0	0	34
Kvinde	67	31	2	0	255
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	60	40	0	0	10
40-59 år	62	37	0	1	87
60-79 år	73	25	2	0	182
80- år	56	44	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	69	29	1	0	277
Pårørende	57	43	0	0	7
Modersmål					
Dansk	69	29	1	0	284
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
Onkologisk ambulatorium	69	29	1	0	287
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Diagnose					
DC509	67	29	3	1	109
Øvrige	70	29	1	0	180

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	74	26	215	77
Køn				
Mand	78	22	27	9
Kvinde	73	27	188	68
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	1
20-39 år	75	25	8	2
40-59 år	93	7	71	18
60-79 år	63	37	133	52
80- år	-	-	3	4
Skema udfyldt af				
Patienten	74	26	207	73
Pårørende	-	-	4	3
Modersmål				
Dansk	74	26	211	75
Ikke dansk	-	-	2	1
Afsnitsnavn				
Onkologisk ambulatorium	74	26	214	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1
Diagnose				
DC509	74	26	84	25
Øvrige	74	26	131	52

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	35	65	0	0	156	0
Køn						
Mand	29	71	0	0	21	0
Kvinde	36	64	0	0	135	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	67	0	0	6	0
40-59 år	32	68	0	0	65	0
60-79 år	38	62	0	0	82	0
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	65	0	0	151	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	35	65	0	0	153	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	35	65	0	0	155	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DC509	38	62	0	0	61	0
Øvrige	33	67	0	0	95	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	44	55	1	0	293
Køn					
Mand	37	57	6	0	35
Kvinde	45	55	1	0	258
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	56	44	0	0	9
40-59 år	46	53	1	0	85
60-79 år	43	56	2	0	190
80- år	25	75	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	44	54	1	0	281
Pårørende	29	71	0	0	7
Modersmål					
Dansk	44	54	1	0	287
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
Onkologisk ambulatorium	44	55	1	0	291
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Diagnose					
DC509	38	60	2	0	112
Øvrige	47	52	1	0	181

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	33	61	5	1	300
Køn					
Mand	44	47	6	3	34
Kvinde	32	63	5	1	266
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	30	70	0	0	10
40-59 år	34	59	6	1	87
60-79 år	33	61	5	1	193
80- år	22	78	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	34	60	5	1	288
Pårørende	14	86	0	0	7
Modersmål					
Dansk	33	61	5	1	294
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
Onkologisk ambulatorium	33	61	5	1	298
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Diagnose					
DC509	30	65	5	0	115
Øvrige	35	58	5	2	185

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	34	59	6	1	83	13	199
Køn							
Mand	33	67	0	0	9	1	22
Kvinde	34	58	7	1	74	12	177
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	1	6
40-59 år	22	72	3	3	32	2	53
60-79 år	38	56	7	0	45	10	134
80- år	-	-	-	-	3	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	35	57	6	1	77	12	194
Pårørende	16	84	0	0	6	1	0
Modersmål							
Dansk	34	60	5	1	80	13	196
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
Afsnitsnavn							
Onkologisk ambulatorium	33	59	6	1	81	13	199
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	0
Diagnose							
DC509	29	63	5	3	38	7	71
Øvrige	38	56	7	0	45	6	128

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	23	70	4	3	129	164
Køn						
Mand	19	63	13	6	16	18
Kvinde	24	71	3	3	113	146
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	9
40-59 år	18	79	3	0	38	49
60-79 år	26	65	5	5	86	101
80- år	-	-	-	-	4	4
Skema udfyldt af						
Patienten	25	69	3	3	120	161
Pårørende	-	-	-	-	4	3
Modersmål						
Dansk	24	69	4	3	125	162
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	24	69	4	3	127	164
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	27	69	0	4	48	67
Øvrige	21	70	6	2	81	97

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	61	14	17	8	242	58
Køn						
Mand	59	9	19	13	32	4
Kvinde	61	15	17	7	210	54
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	78	0	22	0	9	1
40-59 år	63	20	14	3	76	12
60-79 år	58	13	18	11	149	44
80- år	57	14	14	14	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	14	17	8	232	57
Pårørende	67	33	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	60	15	17	8	239	56
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	61	15	17	8	241	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1
Diagnose						
DC509	62	15	18	5	95	18
Øvrige	60	14	16	10	147	40

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	23	1	1	278	23
Køn						
Mand	72	22	0	6	32	3
Kvinde	75	24	1	0	246	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	56	44	0	0	9	1
40-59 år	75	24	0	1	84	4
60-79 år	76	22	1	1	175	17
80- år	67	33	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	75	23	1	1	265	23
Pårørende	75	25	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	75	24	1	1	272	23
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Onkologisk ambulatorium	75	24	1	1	276	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DC509	73	25	1	1	108	9
Øvrige	76	22	1	1	170	14

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Onkologisk Afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Onkologisk ambulatorium	Modtagelsen
1	Kun at det var godt.	Virkelig god
3	Ved samtale med lægen mistede jeg min tro på overlevelse. Den har jeg siden arbejdet frem igen. Forskellen på lægens og mit syn på situationen: Lægen: Realistisk og pessimistisk. Mit: Realistisk og optimistisk. Min holdning er, at optimismen øger chancen for helbredelse, og under alle omstændigheder forbedre livskvaliteten. Og dét er vigtigt.	God
5	Jeg var til kontrol hver tredje måned og nu hver sjette måned og synes ikke, der har været nogen ekstra om mig. Jeg bliver kaldt ind til en læge.	God
6	Følte, at jeg var i professionelle hænder, og det var jeg meget tryk ved.	Virkelig god
7	Der var ingen ventetid.	Virkelig god
9	Jeg ser et smilende, meget venligt og meget lyttende personale, og det er skønt, der ofte er travlt. Jeg ser også et personale som er i stand til at handle lynhurtigt. F.eks. fik jeg et [anfald], og på ingen tid var behandlingen sat i gang.	Virkelig god
11	Jeg var i tvivl, om jeg skulle melde mig i receptionen, da der på skiltet over stod "Reception stråleterapien". Jeg vidste ikke, om det kun var for stråleterapien.	God
24	Var lidt nervøs.	God
25	Har kun været der én gang i forbindelse med [sygdom] (kontrol [i sommer]).	God
27	Den første sygeplejerske, jeg mødte (ved første møde), fortalte mig, at NU skulle jeg slappe af, stoppe med at løbe (min passion!) og dyrke så meget motion. Det var jeg ked af, og det var også helt forkert! Min kontaktsygeplejerske, som jeg fik senere, fortalte mig, at jeg gerne må løbe osv., så det startede jeg på igen, og jeg har det RIGTIG GODT, både psykisk og fysisk. Information skal være ENS og korrekt (vigtigt).	God
30	Faktisk kun positivt fra sygeplejersker og læger. Tager hjerteligt imod og spørger til mit almenbefindende.	Virkelig god
31	Personalet var ikke imødekommende. Der var ingen plan for efterbehandlingen. Det forekom tilfældigt, hvad der skulle foregå. Jeg følte mig til besvær.	Dårlig
36	Der var sket en fejl i information, så vi sad ved en CT-scanner i stedet for MR-scanneren.	God
39	Bortset fra at det ikke var helt tydeligt for mig, hvor afdelingen lå, var oplevelsen ok.	God
42	Venlighed og imødekommenhed.	God
43	Fik en god modtagelse. En god og fyldig orientering. Tid til spørgsmål og reelle svar.	Virkelig god
44	Det er godt, at man holder patienter til tjek og patienter i behandling adskilt.	God
47	Alle er søde og imødekommende.	Virkelig god
50	Alle var venlige, rolige og imødekommende.	Virkelig god
54	Altid venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
56	Venlige og imødekommende.	Virkelig god
57	[] Husker ikke meget af det. Har ikke brug for, at der er pænt i venteværelse eller om der er rent på wc eller gangene, men kunst, det er der. Det, vi har brug for, er at tale med mennesker og ikke bare vente på, at sygeplejersken skriver på computer. Sygeplejersker er efterhånden blevet til kontordamer. Runder rundt på gangene med papirerne. Jeg er nok blevet hjulpet på	Intet svar











	den måde, I syntes bedst. Tak.	
✎ 58	Det betyder bare rigtig meget, at man allerede dér føler sig i gode hænder og genkendt (i hvert fald bare i forhold til kalenderens booking), og at der er tjek på det.	Virkelig god
✎ 61	Har altid mødt søde, smilende og hjælpsomt personale. Det er rart for når man nu engang har trukket det lod og skal komme her, så er det rart, at personalet er super elite som jer.	Virkelig god
✎ 64	Oplever ved aftalt tid til blodprøve [] ikke at være registreret i systemet (it). Ellers god oplevelse.	Dårlig
✎ 65	Meget søde og imødekommende sygeplejersker, læge og andet personel.	Virkelig god
✎ 66	Flink dame i ankomsten.	God
✎ 69	Rigtig god.	Virkelig god
✎ 70	Mine besøg i ambulatoriet omfatter kun opfølgende kontrol efter en [kræftoperation]. Alt omkring denne undersøgelse, mener jeg, er i orden.	God
✎ 71	Personalet har meget at se til, men formår alligevel at hellige sig den enkelte patient.	God
✎ 73	Venligt personale. God atmosfære i venteområdet (blomster, fyrfadslys etc.). Blev tilbudt "forsyninger".	God
✎ 78	Personalet virkede indifferent. Patient er et nummer i køen.	God
✎ 86	Receptionen er meget neutral (dårlig). Forbedring kunne være at give en oplevelse af, at man er ventet, at informere om, hvor man er i dagens program (ventetid) og at informere om eventuel ventetid! Men modtagelsen fungerer, og det er jo godt!	Intet svar
✎ 89	Jeg er kronisk kræftpatient og har altid en aftalt tid. Ventetiden er naturligvis varierende, da jeg har været der mange gange.	Virkelig god
✎ 91	Dejligt, at sygeplejersken tog godt imod mig, og at der næsten var en helt natur snak med det samme.	Virkelig god
✎ 94	Fik en fin modtagelse.	God
✎ 97	Der er ingen modtagelse før mødet med lægen.	God
✎ 101	Modtagelsen var meget PERSONLIG. I har sat jer ind i, hvem man er. Det virker meget trygt. Så vidt muligt den samme sygeplejerske hver gang. Det betyder rigtig meget.	Virkelig god
✎ 102	Man kan mærke, at det er et godt arbejdsklima, og det smitter af på patienterne. Smil og venlighed, for det meste.	God
✎ 109	Dog var første telefonhenvendelse ikke særlig god, da jeg allerede på første spørgsmål blev mødt med svaret: "Vi overholder loven med hensyn til frist for behandling". Ikke særlig positivt til en kræftpatient, som er psykisk ude af balance, og som blot ville høre, hvornår jeg havde tid!	Virkelig god
✎ 110	Kun godt at sige, jeg takker for alt.	Virkelig god
✎ 116	Bliver altid modtaget med venlighed.	Virkelig god
✎ 118	Er kommet jævnligt i ambulatoriet [i flere år].	Virkelig god

Onkologisk Afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Onkologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
3	Vigtigt, at læger er opdateret med nyeste viden, så patienten ikke får "gamle tal" og selv skal argumentere det nyeste frem.	Intet svar
5	Lægerne undersøgte ikke lige meget, nogen mærker kun efter lymfen. Det er mere beroligende, de undersøger lidt mere. Jeg har ingen efterbehandling fået i forbindelse med [kræfttype].	Intet svar
15	Jeg havde været til ultralydsscanning og fået taget en biopsi af en hævet lymfekirtel []. Dagen før havde jeg været i en CT-scanner. Skulle ringe og få en tid til samtale fra de to undersøgelser. Snakkede med sekretæren. Hun ville ringe tilbage, men det var en læge, som ringede. Han sagde, at [kirtlen] ikke så så godt ud. Kunne ikke sige, om det stammede fra [kræftsygdom] (som jeg blev opereret for [tidligere]) eller noget lymfe. Blev meget ked af det, for jeg var overbevist om, at jeg havde kræft igen. Synes, han skulle have ventet med at udtale sig, til han havde svar fra begge undersøgelser.	Intet svar
16	Forvirring om hvilken læge, jeg skulle tale med.	Godt
23	Der er lige det, at de kom til at slette mig på computeren. Men de fik det ordnet. Jeg kontaktede sygehuset, fordi jeg ikke blev indkaldt til kontrol. Det er i orden igen.	Intet svar
28	Under en samtale: Først blev der sagt "godt nyt", hvorefter lægen [nogle minutter senere] kom igen og sagde undskyld. Hun havde læst forkert og havde noget knapt så godt at sige. Ikke heldigt, når man har så alvorlig en sygdom.	Godt
30	Én gang, men den blev opdaget, da medicinen var på vej fra apoteket. Ved den lejlighed blev jeg orienteret om kontrollen ved kemobehandling.	Virkelig godt
36	Jeg synes, som [pårørende] til en [ældre] patient, at det er for dårligt, at hun får en diagnose på [organ]kræft, når hun er kørt alene til undersøgelsen første gang. Og skal køre hjem i choktilstand (vi har [langt] til Herning Sygehus).	Intet svar
47	Fik en gang forkert kemo-medicin.	Godt
53	Blev overset og ikke kaldt ind.	Godt
58	Da jeg ringede første gang for at aftale tid til [undersøgelse] og kontrol, fik jeg først at vide, at jeg ikke skulle have mammografi i år. Det blev korrigeret, da læge NN kom tilbage fra ferie, han ringede til mig og efterfølgende fik jeg tid til [undersøgelse]. At læge NN ringede, var en rigtig god og tillidsvækkende oplevelse, og der blev arrangeret [undersøgelse] i (pga. særlig risikogruppe har læge NN og jeg aftalt dette, men det har åbenbart ikke været til at se for det personale, jeg talte med, første gang, jeg ringede for at aftale tiden). Så om det er en 'fejl', ved jeg ikke, hvis jeg ikke selv havde protesteret, så var det blevet til en fejl, at jeg ikke var kommet til [undersøgelse].	Virkelig godt
59	Fik et armbånd på med en andens navn. (Men jeg blev spurgt om mit cpr. nummer inden jeg fik kemo, så jeg fik heldigvis den rigtige medicin). Så! Der skete ikke noget.	Virkelig godt
64	Forkert dosis af [medicin].	Virkelig godt
66	Jeg har ved operationer fået fjernet hudkræft []. Lægen ville slet ikke kontrollere på kroppen. Tidligere var jeg til kontrol ved [] speciallæge, og her blev jeg undersøgt ordentligt på hele kroppen!	Virkelig dårligt
67	En scanning viser en plet på [flere organer] ([Er opereret for kræft tidligere]). [I vinters], et stykke ind i kemoforløbet, ringer jeg og spørger, om de ved noget om, hvornår jeg skal til de undersøgelser på forskellige sygehuse. Læge NN ringer senere på dagen. Hun mener ikke at have sagt, at der var noget på [det ene organ], hvis, beder hun om undskyldning herfor og siger, at der ikke er noget belæg herfor. En uge senere ingen til kemo. Taler med sygeplejerske om min forvirring omkring samtalen. Hun vil tale med læge NN og få hende til at ringe hjem til mig. Hun er lidt frustreret, idet hun bag i min journal har fundet et stykke papir fra	Godt

andet sygehus, med indkaldelse til undersøgelse der. Hun beklager meget det skete, og siger, at hun ikke før i dag har set "dette stykke papir". Hun kan heller ikke huske, at hun skulle have sagt til mig, at der ikke var noget på [organet]. [I foråret] blev jeg opereret på andet sygehus. Det var heldigvis ikke kræft! Efter en ny scanning af [organ], slap jeg for en []operation. Jeg er nu heldigvis erklæret rask! Men det var en meget frustrerende oplevelse.

- | | | |
|--|---|---|
| <p> 68</p> | <p>At personalet (sekretærerne) ved indkaldelse bliver ved med at sende mig til blodprøver og så videre på ét hospital. På trods af at det står i journalen, at jeg skal til et andet hospital. Det er sket tre gange. Virkelig dårligt, at jeg/vi selv skal ringe, ringe og så ringe.</p> | <p>Personalet kendte ikke til fejlen(e)</p> |
| <p> 77</p> | <p>To gange usikker medicindosering.</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p> 80</p> | <p>Småting f.eks. Missede blodprøver.</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p> 87</p> | <p>En enkelt gang vidste de ikke, at jeg kom.</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 93</p> | <p>Jeg har kun snakket med én og læge NN.</p> | <p>Intet svar</p> |
| <p> 98</p> | <p>Blev ikke informeret om, hvorfor jeg skulle til en ny undersøgelse på anden afdeling. Blev indkaldt af en anden afdeling til en scanning, dette havde man ikke fortalt mig. Man talte om højre side, selvom det var venstre.</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 114</p> | <p>Nogle småfejl, det havde ikke den store betydning.</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p> 120</p> | <p>Jeg blev tilbudt at deltage i et forsøg, men det viste sig, at jeg ikke kunne deltage, fordi det krævede nogle bestemte forudsætninger. Det havde været rart, det havde været undersøgt på forhånd, da det krævede en del at sætte sig ind i forsøget og dets omkostninger.</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 122</p> | <p>En læge, ved en samtale efter en scanning, gav meget hurtigt referat af resultatet. Da jeg derefter spurgte nøjere ind til, om der stod noget om, hvor meget kræften var svundet, kiggede lægen i papirerne og gav et svar, som jeg senere (da jeg selv bad om en udskrift af svaret) fandt ud af, ikke var korrekt. Lægen havde haft travlt og havde ikke sat sig godt nok ind i scanningssvaret.</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 124</p> | <p>Jeg snakkede kun med lægen ved undersøgelsen. Der var ingen til at tage imod eller vejlede.</p> | <p>Intet svar</p> |












Onkologisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Onkologisk ambulatorium	Samlet indtryk
3	Hvis jeg kommer for tidligt, får jeg mulighed for at lave eventuelt papirarbejde før undersøgelsen. Lægen virker travl. Stort set hver gang har jeg en fornemmelse af at skulle hurtigt ud af døren. Manglende information omkring, hvad der skal ske ved undersøgelse, og efterfølgende snak om, hvad der så blev fundet ud af.	Godt
4	Det var et kontrolbesøg. I nyt sygehusregi, hvor alle øvrige kontroller var foretaget andet sted, hvor jeg var meget tryk.	Godt
6	Jeg har været utroligt godt tilfreds med hele forløbet. Jeg har kun roser til alle, som jeg har været i kontakt med.	Virkelig godt
8	Jeg skulle første dag efter kemobehandling bruge infektionssprøjte, som hjemmesygeplejerske ødelagde. Afdelingen havde for travlt til at hjælpe. Hjemmesygeplejersken brugte en time på at undersøge anden mulighed, og jeg kørte selv til et andet sygehus og brugte tre timer i stedet for én!	Virkelig godt
9	Jeg oplever det som en meget dynamisk afdeling, og jeg tror virkelig ikke, der er meget spildtid.	Virkelig godt
10	Læge og sygeplejerske var velforberejede.	Godt
12	Jeg var lykkelig efter første kontrol over mødet med en fantastisk læge, der gav sig tid til at forklare. Desværre toppede festen, da jeg til genoptræning overhørte, at en anden patient skulle til kontrol næste gang samme dag og tid. Det fik jeg så lavet om på. Jeg har selv måttet rykke for kontrol, er faldet ud af systemet. Lovet samme læge næste gang, men nej, nu nr. tre i rækken.	Godt
13	Jeg har hele vejen igennem følt mig meget tryk. Har fået svar på spørgsmål og er blevet taget alvorligt af et fantastisk personale.	Virkelig godt
16	Kan godt mærke sammenlægningen mellem Herning og Viborg. Der er pres på hos lægerne, og ventetid til tid hos dem forlænger ofte ens ophold i afdelingen. Behandlingen tager længere tid end før sammenlægningen.	Godt
20	Jeg oplevede, at flere FORSKELLIGE læger tog sig af min konsultation, og at der var enkelte, der ikke havde sat sig ind i mit forløb mht. behandling med piller [] (jeg tålte ikke så godt de første mærker). Det virkede lidt frustrerende på mig.	Virkelig godt
26	Der gik et halvt år med flere forsøg på at lindre mine smerter, inden Palliativ Team kom på banen. Det hjalp til gengæld. Stor tak til dem.	Virkelig godt
27	Min kontaktsygeplejerske var fantastisk! Positiv, åben, oprigtig, smilende, lyttende. Meget fokuseret på det, som kan lade sig gøre for mig som patient i stedet for det, som man p.t. ikke kan. Ved en anden sygeplejerske var jeg utryk ved, at jeg var meget alene på stuen under behandlingen.	Godt
30	Ja, personalet er meget omkring patienterne. Let at få kontakt, hvis en akut situation skulle opstå.	Virkelig godt
31	Som anført, forekommer behandlingen meget tilfældig og ukoordineret.	Virkelig dårligt
32	Mit forløb har været så langt, at det er svært at svare præcist på nogle af spørgsmålene, men alt i alt har det været et utroligt godt forløb, hvor jeg altid er blevet mødt af venlige, dygtige og hjælpsomme personalemedlemmer.	Virkelig godt
33	Er under hele forløbet blevet behandlet utrolig godt. Der har altid været tid til snak og besvarelse af eventuelle spørgsmål. Personalet har alle steder været utrolig søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
34	Jeg kommer hver tredje måned til kontrol, og jeg møder hver gang dygtige og kompetente	Virkelig godt

	medarbejdere, såvel læger som sygeplejersker. Dette er meget betrykkende, og det er rigtig godt at kunne gå derfra med en følelse af, at alt er under kontrol.	
✎ 37	Atter var det hele gennemsyret af professionalisme, dygtighed mm., som gjorde en meget tryk!	Virkelig godt
✎ 39	Jeg ventede ca. 20 min efter undersøgelsen på den medicin, som det var aftalt, jeg skulle have med hjem.	Godt
✎ 40	Jeg har kun været på ambulatoriet en gang, og grundet akutte patienter opstod der ventetid for mit vedkommende, det blev forklaret af sygeplejersken.	Godt
✎ 42	Kort og kontant forløb.	Godt
✎ 43	Personalet havde travlt, men følte, der altid var tid til mig.	Virkelig godt
✎ 50	Virkelig godt, at vi under behandlingen får tilbudt besøg af bl.a. fysioterapeut og psykolog. Personalet opfordrer til at spørge, hvis jeg er det mindste i tvivl om noget. Derudover kontakter de andre personalegrupper for at få svar på spørgsmålene, hvis de ligger uden for deres område. Meget positivt!	Virkelig godt
✎ 54	Det har været meget tilfredsstillende.	Godt
✎ 58	Så mange roser til godt sundhedspersonale.	Virkelig godt
✎ 59	Har haft en god oplevelse, men der har været lidt for mange sygeplejersker indover. Det er hårdt at skulle igennem [flere uger med kemobehandling], hvorfor det er ekstra vigtigt, at det er den samme eller de to samme sygeplejersker, som man taler med. Det betyder meget.	Virkelig godt
✎ 62	Føler, at det er meget utrygt blot at få maksimum fem minutters snak med en læge. Vant til at blive undersøgt, og [at lægen har] "lyst" til at se eventuelle forandringer.	Dårligt
✎ 66	Tidligere blev jeg undersøgt ordentligt ved privatpraktiserende speciallæge. Kontrollen på Onkologisk Ambulatorium var elendig og helt overfladisk.	Virkelig dårligt
✎ 69	Fint forløb.	Godt
✎ 72	Jeg fik fjernet lymfeknuder med kræft [flere gange] på ét sygehus med [et par måneders mellemrum]. Sendt til et andet sygehus efter [et par måneder] til fjernelse af [mange] lymfeknuder med kræft i. Mener selv at kunne have undgået anden operation ved at blive sendt til det andet sygehus på dette tidspunkt.	Godt
✎ 79	Fra jeg fik oplyst, at kræften havde bredt sig [], til jeg var til samtale om behandlingsforløb, gik der fire uger. Skyldes ventetid i røntgen til CT- og MR-scanning.	Godt
✎ 81	Der opstod behov for en supplerende ultralydsscanning. Personalet ringede for en tid, så den kunne foretages samme dag. Jeg skulle blot vente en time. Jeg undgik et ekstra besøg på hospitalet.	Virkelig godt
✎ 84	Jeg ville ønske, at den samme læge undersøgte mig ved hver kontrol.	Godt
✎ 85	Fik en meget kompetent behandling. Utrolig venligt personale. Meget dejligt, at det var den samme sygeplejerske hver gang, som gav kemo. Dejligt, at der også var plads til humor og godt humør i en svær situation.	Virkelig godt
✎ 87	Mindre ventetid efter en scanning om resultatet.	Virkelig godt
✎ 92	Jeg har haft lungeproblemer hele foråret. Har fået spray og [medicin]. Jeg har spurgt, om røntgen kan se, om der er problemer med lungerne. Det er jeg ikke blevet klar over.	Godt
✎ 93	Jeg kendte ingen fejl.	Godt
✎ 97	I løbet af fem år, fire forskellige læger. Fik en gang en kontaktperson (læge), som jeg aldrig så senere.	Godt
✎ 99	Unødig ventetid på grund af edb-fejl!	Virkelig godt

Bilag 5










	101	Der har altid været mulighed for at få svar på spørgsmål. Vigtigt, da man under forløbet kommer i situationer, hele tiden, hvor man bliver usikker!	Virkelig godt
	102	Laboranterne til blodprøven lader tit vente på sig. Nogle er meget dårlige til at finde en god åre, mens andre kan ramme rigtigt med det samme. Ventetid på hjemtransport er nogle gange meget lang.	Godt
	103	Super med faste personer, læge/sygeplejerske, det giver tryghed.	Virkelig godt
	105	Jeg har ved mine besøg den sidste måned oplevet, at der er et øget arbejdspress på personalet, som gør, at jeg ikke i samme grad har mulighed for at tale med en læge.	Godt
	106	Bortset fra sekretæren og sygeplejersken, der meddelte forsinkelsen, var det kun lægen, jeg havde kontakt med.	Godt
	109	Der har, i begyndelsen af behandlingsforløbet, været ventetid (ikke hver gang) på leveringen fra apoteket (kuren). Men det ser ud til at være løst, indtil dags dato.	Virkelig godt
	110	I er små engle uden vinger. I er hjælpsomme og meget fleksible.	Virkelig godt
	111	Kun positive. Alle søde, flinke og imødekommende. Har følt mig meget godt behandlet.	Godt
	112	Siden [tidligere besøg] er ventetiden på blodprøver og apotek blevet uacceptabel for hele afdelingen.	Godt
	122	Der er for langt fra dem, der skriver scanningsvaret til dem, der skal overbringe svaret til patienten.	Godt
	125	Som det er nu, hvor jeg har fået ny sygeplejerske, bliver tiden brugt optimalt. Tidligere oplevede jeg flere gange uhensigtsmæssig/unødvendig ventetid.	Godt

Onkologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Onkologisk ambulatorium	Samlet indtryk
3	Sygeplejerskerne har også travlt, men formår at give indtryk af ro og være "til stede" i samtale med mig.	Godt
5	Jeg har aldrig fået noget skriftlig papir hos jer, andet end jeg selv kan sidde og læse i venteværelset.	Godt
6	Jeg blev grundigt informeret, så jeg hele tiden var bevidst om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
8	Valgte fredag som behandlingsdag, og var informeret om, at det så ikke altid var kontaktsygeplejersken, der behandlede, hvilket holdt, da jeg kun mødte kontaktsygeplejersken to gange ud af seks. Mange forskellige sygeplejersker med i forløbet og mange at skulle informere om mit forløb	Virkelig godt
9	Der bliver talt klart og tydeligt, så man ved, hvad man har at forholde sig til. Jeg har det godt med det, for så ved jeg lige præcis, hvor jeg står.	Virkelig godt
12	Som regel ok. Én gang en [dame], som bare informerede om, at MAN har bestemt at ændre min medicin et år før tiden. I sommer slap medicinen op og stadig ingen indkaldelse. Så, efter mit opkald, var der pludselig en prøvekuvert i postkassen med medicin uden følgeskrivelse!	Godt
13	Den skriftlige information er god at have oven på den mundtlige. Så kan man hjemme i fred og ro genopfriske det, der blev sagt.	Virkelig godt
18	Det går for stærkt. Kunne godt bruge flere læger.	Godt
23	Hjemmesygepleje brugte de forkerte nåle. De brugte [den ene slags] nåle til at få medicinen ud af flasken, og [den anden slags] til at stikke mig med. Det gjorde fandme ondt. Jeg kunne ikke gå resten af dagen hver gang.	Godt
30	Jeg fik ikke stillet de spørgsmål, som dukkede på efterfølgende. Skriver dem op til næste gang. Bliver altid opfordret til endelig at spørge.	Virkelig godt
31	Det er vanskeligt at få svar på spørgsmål og få en ordentlig snak om sygdomsforløbet, bivirkninger etc., når en konsultation skal være under 10 minutter, som det har været tilfældet for mig.	Virkelig dårligt
33	Informationen har været ok.	Virkelig godt
37	Enestående god.	Virkelig godt
39	Der var ikke mange ord på undersøgelsen, sidste gang.	Godt
44	Informationen er altid kort, men klar.	Godt
46	Ville gerne fra start have haft et komplet overblik (evt. skema) over alle fremtidige kendte behandlinger, så jeg fra gang til gang vidste, hvor lang tid jeg skulle forvente, at behandlingen ville vare.	Virkelig godt
50	Har udelukkende ros til personalet for en god information.	Virkelig godt
51	Jeg havde før mit besøg fået lavet en []skanning og havde modtaget et brev, hvori der stod, at der var normale forhold. Jeg blev derfor meget chokeret, da lægen sagde, der var nogle pletter, som han synes krævede en CT-skanning.	Dårligt
62	Modtog ingen information ud over placering af "venteværelse".	Dårligt
66	De fire-fem minutter, jeg var inde til kontrolundersøgelse, viste at pågældende læge slet ikke havde styr på, hvornår jeg blev opereret og hvor!	Virkelig dårligt

Bilag 5








	67	Efter al den forvirring omkring samtalerne med overlægen, fik jeg på opfordring tilsendt udskrift af min journal omkring hændelsesforløbet.	Godt
	68	Før blev jeg ikke taget alvorlig. Jeg sagde, jeg havde en knude, og jeg havde [lidelse igen]. Knuden var anderledes. [Lidelsen] så man ikke. Knuden heller ikke. Det var ikke lægen, som skrevet i journalen, der "frivilligt" eller fagligt sendt mig til scanning.	Godt
	73	Det er vanskeligt at huske, om jeg har fået skriftlig information i den angivne periode. Men den information jeg har fået, både skriftlig og mundtlig, har været i orden. Personalet er dygtige kommunikatorer, der er gode aktive lyttere, samt de formidler fagligt stof, så man kan deltage i en samtale, der opleves ligeværdig.	Virkelig godt
	89	Jeg bad altid om såvel blodprøver som udskrift af min journal. Jeg kan ikke vurdere, om journalen er godt eller dårligt skrevet.	Virkelig godt
	91	Jeg ville ønske, at lægerne havde været til konference, inden jeg skulle derind for at høre, hvordan mine scanningsbilleder så ud, da jeg to gange har oplevet, at lægen ikke kunne svare på, om det var noget eller ej. Og det gør én utryg.	Virkelig godt
	98	Jeg har manglet klare udmeldinger om, hvad der skal ske og hvorfor.	Intet svar
	100	Ringede til mig efterfølgende om resultater af scanninger og blodprøver.	Virkelig godt
	119	Har tidligere gået til kontrol på et andet sygehus. Der blev lovet, at lægerne i Herning ville være de samme. Dette var ikke tilfældet.	Dårligt
	123	Opringning af en sekretær, som ingen oplysninger må give, kun at man skal møde i ambulatoriet til samtale efter en scanning. Virkelig dårligt, to til tre dage med utryghed!	Godt

Onkologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Onkologisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Motion er altid godt!	Godt
9	Jeg er ryger, og det syntes de ikke om. Men jeg ønsker at fortsætte et stykke tid endnu. Jeg ønsker at stoppe på et tidspunkt, men tiden er ikke inde.	Virkelig godt
12	Jeg ser ikke andre end en receptionist og lægen, der tilser mig. Det ville være super, hvis det var den samme person hver gang, og specielt godt, hvis der var en bedre kommunikation mellem sygehusene. I dette forløb har jeg været [på fem forskellige sygehuse]. Forvirrende.	Godt
17	Ved min sidste kontrol, blev jeg mødt af en læge, som underviste en sygeplejerske. Hun havde aldrig benyttet af stetoskop og aldrig [lavet en undersøgelse]. Jeg er utryk ved, at sygeplejerskerne fremadrettet skal stå for undersøgelse ved kontrolbesøg.	Godt
27	I starten da jeg fik at vide, at jeg skulle LÆGGE MIG i stedet for at røre mig. Det havde jeg det ikke godt med, da jeg er meget aktiv. Da jeg begyndte at motionere (på trods), fik jeg det godt igen (få bivirkninger).	Godt
31	Diagnosticering og operation på første sygehus samt strålebehandling planlagt af andet sygehus var fremragende. Med interesse for patientens ve og vel i modsætning til den medicinske efterbehandling på tredje afdeling.	Virkelig dårligt
42	Motionerer jævnligt.	Godt
45	Ved undersøgelsen var der en læge og to sygeplejersker. De skulle lære at undersøge brystet, og da fik jeg at vide, at det var en af dem næste gang. Men 14 dage efter får jeg brev om, at jeg selv skal tage kontakt til folkeundersøgelse. Det var lidt svært at forstå den ændring på 14 dage. Meget dårlig information.	Godt
49	Information om [medicin] og om alt det, man tager på. Hvad kan man gøre, så man ikke tager alle de kilo på? Det er jo et kæmpe problem for alle de kvinder, der skal spise [denne type medicin].	Godt
50	Kan kun give Onkologisk Afdeling i Herning ros for et dygtigt, venligt og imødekommende personale.	Virkelig godt
55	Jeg har selv søgt information, så jeg har været velorienteret.	Virkelig godt
59	Kommunikationen glippede mellem ambulatorium og hjemmesygeplejerske første gang, så jeg selv måtte ringe for at høre, om der ikke kom én hjem til mig. [Der kunne godt gøres noget ud af information om], hvad der er vigtigt at tænke på. Eventuelt også, at det måske har været ens livsstil, som har forårsaget, at man blev syg. For evt. at bevidstgøre folk om at gear ned, hvis de lever et stresset liv.	Virkelig godt
66	Hvis ikke kontrolundersøgelser bliver bedre, kunne de ligeså godt helt undlades!	Virkelig dårligt
68	At der kun står lægens udsagn, ikke mine spørgsmål. F.eks. at jeg i et år sagde, jeg havde en knude, det blev overhørt.	Godt
75	Har aldrig kontaktet egen læge i forbindelse med min []kræft.	Virkelig godt
85	Synes, der var for lidt information omkring, hvad jeg selv kunne gøre med hensyn til ernæring og motion.	Virkelig godt
89	Men vi taler ALDRIG om livsstil i forbindelse med min kræftsygdom.	Virkelig godt
90	Jeg mangler at blive scannet efter sidste behandling for at falde til ro og være helt sikker på, at jeg er rask. Jeg er meget utryk ved situationen, [da mine forældre begge er døde af kræft]. Alle patienter burde tilbydes scanning som det sidste på behandlingen på kræftafdelingen.	Virkelig godt

Bilag 5






















- | | | |
|---|--|---------------|
|  91 | Jeg ville ønske, at der var nogle flere muligheder for unge som mig til at snakke og være sammen med andre i min situation, og at der blev ydet noget mere kontraktivt motion eller andet for os. | Virkelig godt |
|  102 | Har selv spurgt om en del. Ellers får jeg ikke noget at vide om kostvaner osv. De sender det hele til lægen, men han har ikke set ordentligt efter. Er blevet fejlmedicineret to gange af praktiserende læge. Sjuk. | Godt |
|  104 | Jeg var blevet lovet oftere kontrol, da jeg har fravalgt []behandling i de [kommende] år (pga. bivirkninger). MEN har IKKE fået det. | Godt |
|  113 | Min egen læge har overhovedet ikke orienteret om min sygdom og videre behandling, dårligt. | Virkelig godt |
|  117 | Jeg har kun gode oplevelser, og alt var godt planlagt. Derimod var næsten alt på [et andet sygehus] uden styring og tilrettelæggelse. Her var jeg mere utryk, når jeg gik, end når jeg kom. | Virkelig godt |
|  120 | Det har været en stor trykthed, at der har været mulighed for at ringe til ambulatoriet på bestemte tider. | Virkelig godt |
|  125 | Har tidligere haft anden sygeplejerskekontaktperson, som indimellem optrådte usikker og til tider forvirret, hvilket kunne skabe utrykthed hos mig. Har nu fået ny kontaktperson og oplever besøgene markant anderledes. Positivt set. | Godt |

Onkologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Onkologisk ambulatorium	Samlet indtryk
2	Det personale, jeg har været i kontakt med [], har jeg følt mig meget tryk ved. Det har kun været gode oplevelser. På det ene hospital har jeg også fået tildelt en kontaktperson, hvis der skulle være yderligere.	Intet svar
3	Jeg synes, sygeplejerskerne er dygtige til at vise empati og give den nødvendige tid. Også engang hvor der tydeligvis var travlt pga. møder for en del af personalet. Mit indtryk er, at lægerne nogle gange arbejder "samlebåndsagtigt" og mangler empati i forhold til alvorlige samtaler, som bør tages face to face og ikke over telefonen, hvor man ikke kan se ansigtsudtryk, og hvor der er tid til at sikre, at information er forstået korrekt.	Godt
4	Det var nydeligt, pænt, rent og effektivt. Men jeg savnede den varme og menneskelighed, jeg kendte.	Godt
6	Jeg synes virkelig, at alt har været super godt, lige fra jeg fik konstateret, at kræftknuden var ondartet og til i dag, hvor jeg snart er færdig med strålebehandlingerne, og det er medvirkende til, at jeg er parat til at komme videre i mit liv. Stor TAK til alle.	Virkelig godt
8	Sygeplejerskerne var altid rigtig søde og rare og havde tid til at lytte.	Virkelig godt
9	Jamen der er liv, der er glæde og så er der en rigtig god humor, som smitter på alle, selvom tingene er alvorlige nok, så er jeg glad for at være en del af dette fællesskab. For det er i bund og grund et fællesskab.	Virkelig godt
12	Det ville være meget prisværdigt, hvis man fik en ny tid fra gang til gang. Det føles for sløset, at man selv skal rykke hver gang. Og så var man sikker på at snakke med den samme læge, det ville give mere tryghed.	Godt
14	Jeg bliver behandlet særdeles godt. Stor ros til strålepersonalet og til onkologisk afdeling.	Godt
19	Jeg synes, at alting er pinligt rent og velfungerende.	Virkelig godt
21	Personalet havde megen faglig og menneskelig empati, forståelse og hjælpsomhed. Ventetiden mellem scanning og statussamtale bør være så kort som muligt. Evt. telefonsvar da ventetiden slider psykisk hårdt. Men telefonsamtaler eller svar skal ikke erstatte den personlige samtale.	Godt
22	De er meget søde og hjælpsomme.	Godt
27	Alle skal INFORMERES ENS, uden skelen til egen holdning til f.eks. motion. Det er godt at røre sig og presse kroppen lidt. Kontaktsygeplejersken var superdygtig, det skal jeg aldrig glemme.	Godt
29	Blev informeret om, at det tilstræbes, at man behandles af den samme sygeplejerske hver gang. Det lykkedes ikke særlig godt. Er gennem [adskillige] behandlinger blevet behandlet af fire forskellige sygeplejersker og tilset af tre forskellige læger. Dog kompetent og imødekommende personale, der yder deres bedste for at give patienterne så god en behandling som muligt.	Virkelig godt
30	I dag er det sådan, at patienten skal vente uden for lægens kontor. Det virker ikke patientvenligt. Når jeg er færdig med behandling, har jeg ikke brug for mere ventetid.	Virkelig godt
31	Der mangler i den grad imødekommenhed, når man henvender sig i ambulatoriet med et spørgsmål. Koordineringen er dårlig, og det er særdeles vanskeligt at komme i kontakt med en fagperson. Svaret "vi skriver til dig" er ikke tilfredsstillende, når man henvender sig med et problem. Med de elektroniske kalendere, kan det lade sig gøre at give patienten besked med det samme om en dato etc.	Virkelig dårligt
32	Orienteringen har altid været i top, og jeg har altid følt mig tryk og godt behandlet.	Virkelig godt
35	Lægen er en ung, sympatisk dame. Alt i alt en god oplevelse, trods alt. Tak for hjælpen.	Intet svar

Bilag 5

	37	I ambulatoriet følte man stor tryghed, bl.a. grundet at man fornemmede et helt fantastisk godt arbejdsmiljø alle behandlere, "høj som lav", imellem.	Virkelig godt
	38	Det var altid rart at komme til behandling, for personalet tog sig virkelig godt af én, og man følte sig tryk og blev behandlet som menneske. Alt i alt en virkelig skøn og dejlig afdeling med nogle søde og kompetente piger. Tak for det.	Virkelig godt
	39	Det er vigtigt for mig ikke bare at føle sig som et personnummer. Jeg har jo et navn, og det er rart, når personalet bruger det. Man er jo meget sårbar, når man skal møde op til kontrol på ambulatoriet.	Godt
	41	Der mangler læger. De ansatte læger løber alt for stærkt, især efter at patienter fra Viborg er kommet til. Man kan blive nervøs for, hvor længe de kan holde til det.	Virkelig godt
	42	Stille og rolige omgivelser med adgang til diverse drikkevarer.	Godt
	43	Man blev altid "set", når man kom. Kontaktpersonen hilste og informerede om evt. behandling og evt. ventetid. Det betyder meget, at der bliver taget hånd om MIG.	Virkelig godt
	46	Synes lægekontakten har virket lidt overfladisk. Måske lægerne skulle efteruddannes til sygeplejersker, så de fik noget mere menneskekendskab :-)	Virkelig godt
	48	Fik VIRKELIG god behandling (stråler). MEGET OMSORG fra personale. Kontrol: De første gav ikke megen oplysning. De sidste: MEGET gode.	Virkelig godt
	52	Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
	54	Der var altid kolde og varme drikke til fri afbenyttelse.	Godt
	55	Selv om man går til kontrol [jævnligt], ville det være rart at møde den samme læge. Selve behandlingsforløbet var fint, men kontrollerne virker lidt rutineprægede!	Virkelig godt
	58	Jeg var først indkaldt til et sygehus. Der var så meget rod, journal forlagt, forkert opfattelse af min situation (jeg skulle til kontrol efter endt behandling på et andet sygehus, men jeg blev hele vejen igennem talt til og behandlet som om, jeg lige havde fundet en knude, og at det skulle afgøres, om det var cancer). Jeg kunne ikke få udsat kontroldatoen, jeg havde fået tilsendt (det var [meget] vigtigt for mig []). Det var et mareridt for mig, og jeg tager nu til et tredje sygehus til kontrol [regelmæssigt]. Det er jeg rigtig godt tilfreds med.	Virkelig godt
	59	Meget imødekommende personale. Det er rigtig rart. Forplejningen på afdelingen er helt for midabel. Rart, at blive forkælet i en svær tid. Det er også rart, hvis det er den samme læge, som man taler med under forløbet.	Virkelig godt
	60	De var alle gode til at snakke med patienten, hvilket jeg er meget glad for, at de tog sig tid til.	Godt
	63	Fantastisk venlige, behageligt personale, man kan være tryk ved dem.	Godt
	66	Man kunne undersøge i stedet for blot goddag og farvel uden konkret undersøgelse.	Virkelig dårligt
	71	Der er kommet flere patienter i ambulatoriet, også nyt personale (fra andet sygehus). Alle er meget imødekommende og venlige, og man fornemmer en god stemning på afdelingen, og det har en afsmittende virkning på patienterne.	Godt
	73	Positivt, at man nu prioriterer samtaler med læger foregår i samtalerum (dvs. ingen andre patienter er til stede). Dejligt, at kontaktsygeplejersken deltager.	Virkelig godt
	74	Oplevet en god omsorg gennem forløbet.	Godt
	75	Jeg synes, det fungerede rigtig godt. Kun synes jeg, at det var spild af tid, at personalet i receptionen skulle afbryde deres arbejde for at attestere kørselsattester. Det kunne vel gøres af det personale, som patienten alligevel var i kontakt med? Det var ikke aktuelt for mig, da jeg fik behandling lokalt og var på cykel.	Virkelig godt
	76	Er altid blevet behandlet meget venligt og professionelt ved mine besøg. Eventuelle spørgsmål fra mig er blevet besvaret uden tøven, så alt i alt har mine besøg været en god oplevelse.	Virkelig godt

✎	77 Stuerne er for små, når vi er to patienter, pårørende og personale på samme stue.	Godt
✎	78 Der mangler menneskelighed. Arbejdet er for rutinepræget.	Godt
✎	82 ALDRIG kaffe på kanden, når jeg var der. Kun en lille ubetydelig ting :)	Godt
✎	83 Jeg har kun mødt søde og venlige mennesker, som var gode ved mig.	Virkelig godt
✎	88 Jeg blev passet som en prinsesse, så jeg har kun ros til opholdet på hospitalet.	Virkelig godt
✎	89 Man skal vist være et skarn, hvis man vil klage over Herning Sygehus' nye Onkologiske Ambulatorium. Finere findes vist ikke.	Virkelig godt
✎	95 Der er generelt en dejlig, varm og tryk stemning. Alle virker meget fagligt kompetente, og samtidig utrolig empatiske. Der er en god balance mellem at håndtere det alvorlige i forløbet på en respektfuld måde, og samtidig overskud til at grine og hygge midt i det hele. Afdelingen er et skoleeksempel. Sådan burde det være alle steder. 1000 tak!	Virkelig godt
✎	96 Mine bekymringer er blevet taget alvorligt, og tiden mellem kontrollægebesøg og scanning har været kort.	Godt
✎	97 I et tilfælde ventede jeg mere end en time (journalen var væk). Jeg måtte selv spørge, hvorfor jeg ikke blev kaldt ind.	Godt
✎	99 Altid smilende og venlige!	Virkelig godt
✎	100 Altid god kontakt. De ringer, hvis der er noget, i stedet for at skrive. Føler, at de tager sig personligt af mig.	Virkelig godt
✎	101 Jeg synes, I har været gode til at modtage, ved hvem man er, så man ikke skal præsentere sig. Det betyder meget, da man er meget usikker, og alt inden i en kan meget nemt blive kaos. God behandling [].	Virkelig godt
✎	102 De er meget flinke til at spørge, om der er noget, vi mangler. Og de er flinke til at tale med én på vores afdeling i Herning.	Godt
✎	107 Beroligende, at man møder den samme dygtige sygeplejerske hver gang.	Virkelig godt
✎	108 De er alle bare rigtig søde og forstående.	Virkelig godt
✎	109 Ventetiden fra scanning til samtale med lægen kan til tider være for lang, da man er utrolig følsom efter scanningen. Det er jo en "dom", som kan være meget krævende for ens fremtid, hvad end "dommen" er dårlig eller positiv.	Virkelig godt
✎	115 Venlighed og imødekommenhed. Også den opvarmning med kaffe og mad, vi får tilbudt.	Virkelig godt
✎	116 Personalet var meget venlig og behagelige.	Virkelig godt
✎	119 Manglende aftale om næste besøg. Har måttet ringe gentagne gange før en ny aftale kunne træffes.	Dårligt
✎	120 Det har været en fornøjelse at se, hvordan personalet har arbejdet sammen og hjulpet hinanden. Der har været en god stemning, og det har smittet af på os patienter.	Virkelig godt
✎	121 Jeg har gennem næsten hele forløbet haft den samme læge. Da jeg var syg, var hun fantastisk. Hun bevægede mig og svarede direkte på mine spørgsmål. Har fået lov til at beholde hende som fast læge ved hver kontrol. Det er super for mig!	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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.