

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Neurokir. Afd. NK

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelles-/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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	240
Afdelingens svarprocent:	60%

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 tests 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).

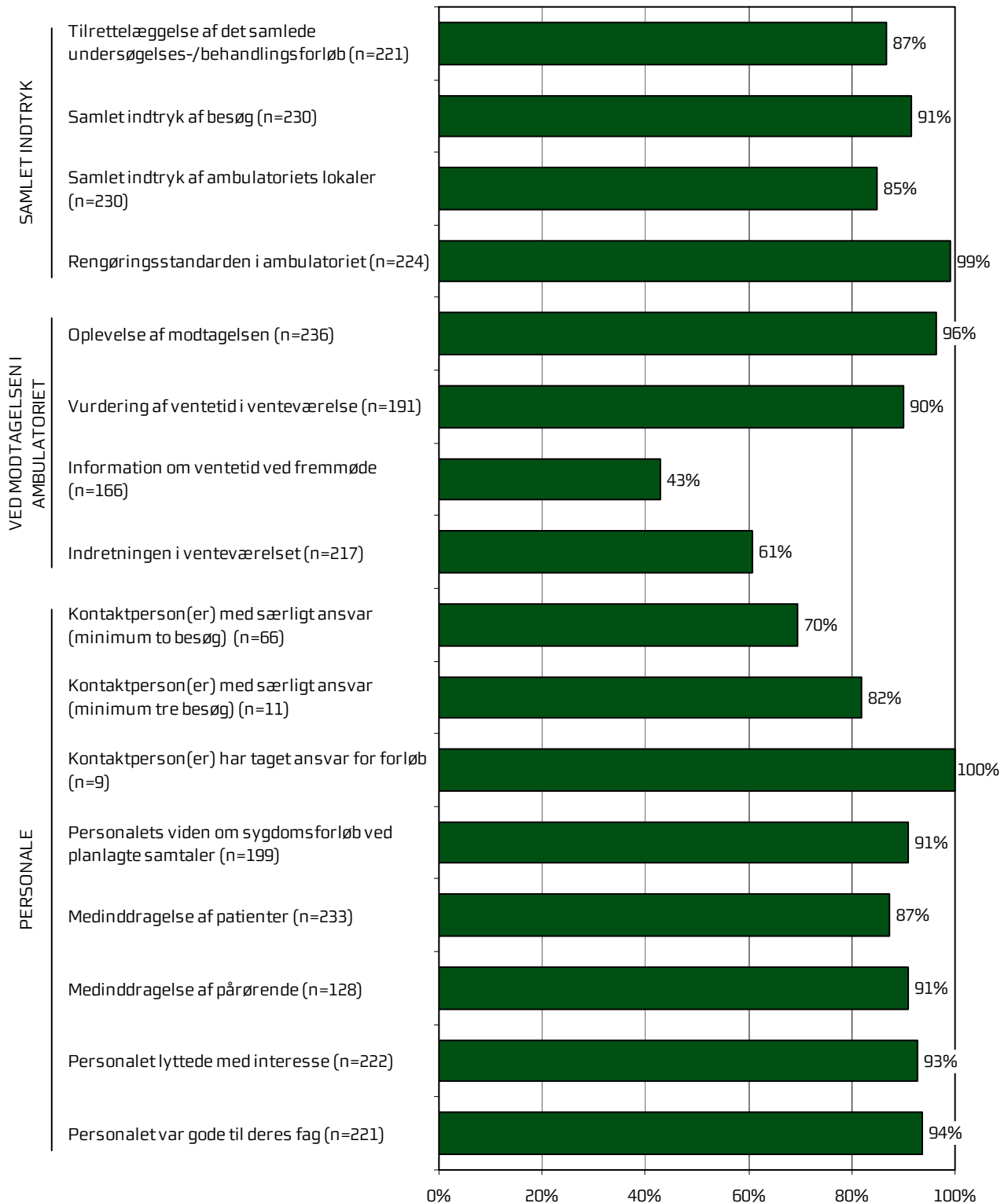
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

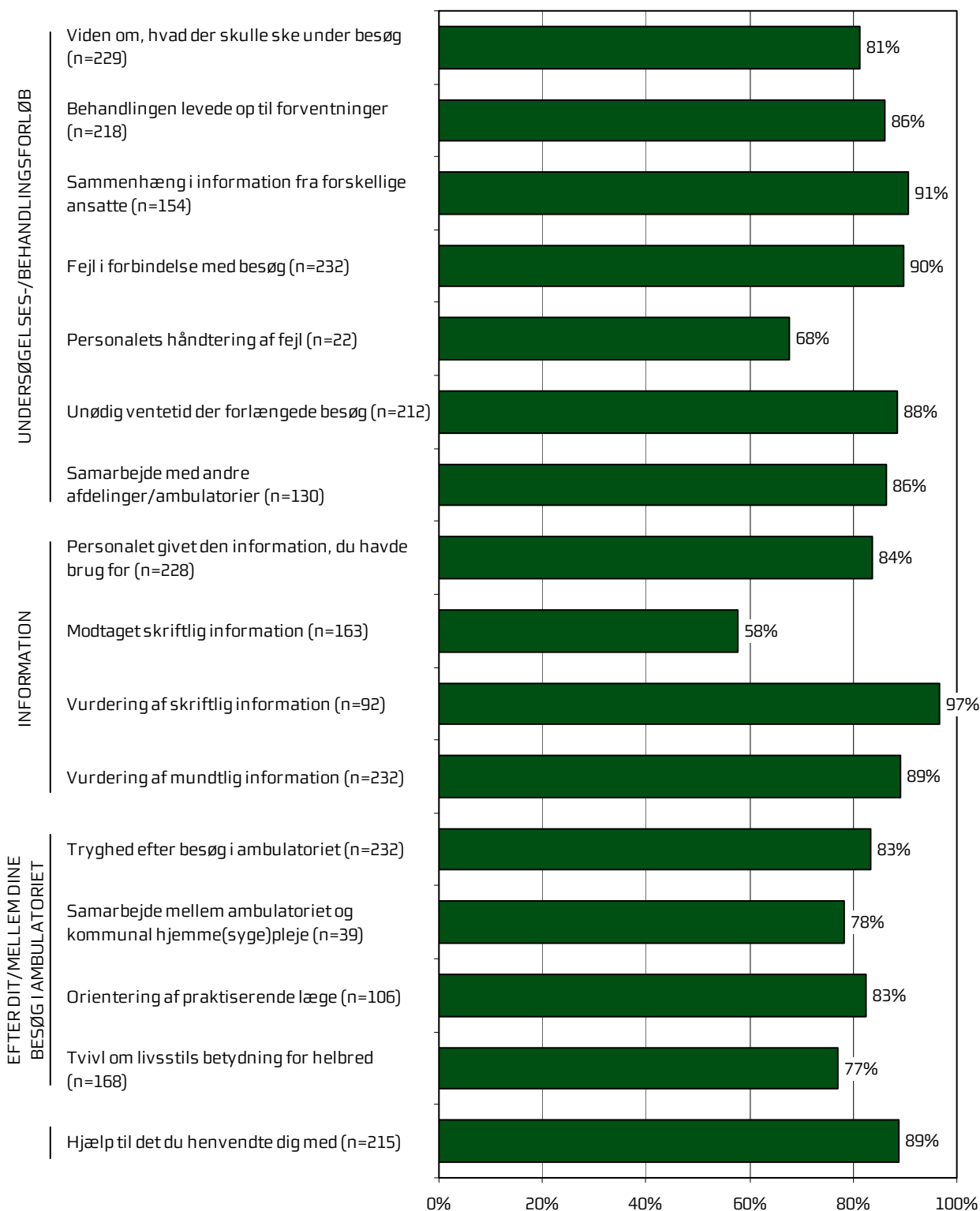
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Neurokirurgisk Afdeling NK

2010-tallet er for: Neurokirurgisk Afdeling NK

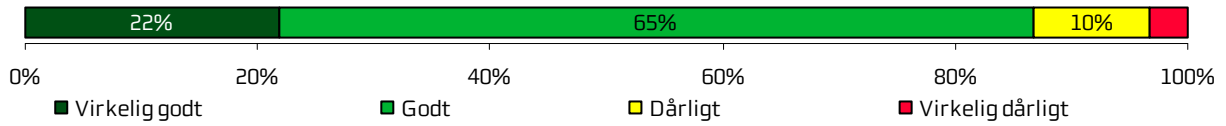
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

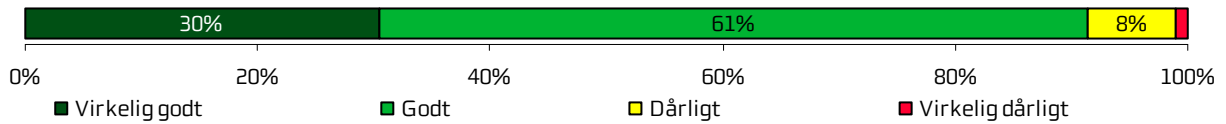
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

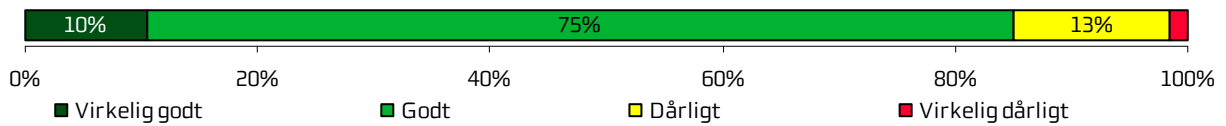
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=221)



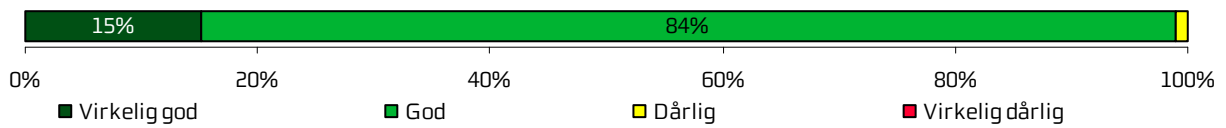
Samlet indtryk af besøg (n=230)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=230)



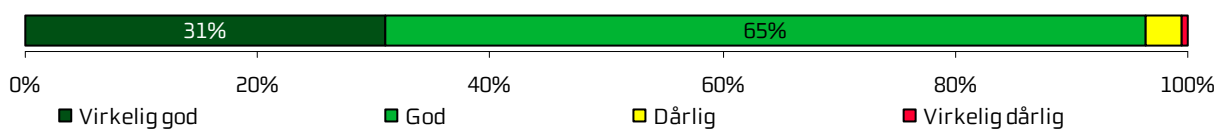
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=224)



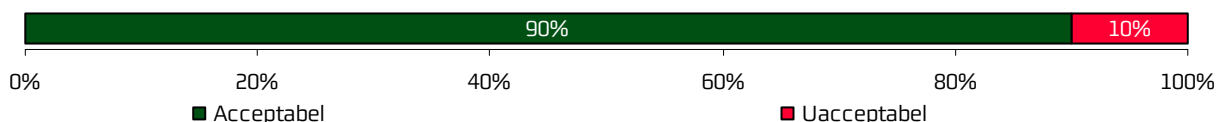
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	87 %	92 %	91 %	99 % *	92 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	96 %	95 %	99 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	85 %	85 %	-	97 % *	80 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	95 % *	-	99 %	96 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

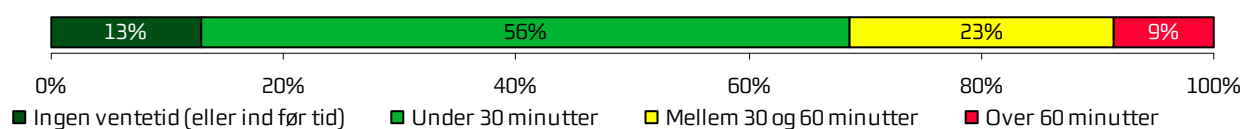
Oplevelse af modtagelsen (n=236)



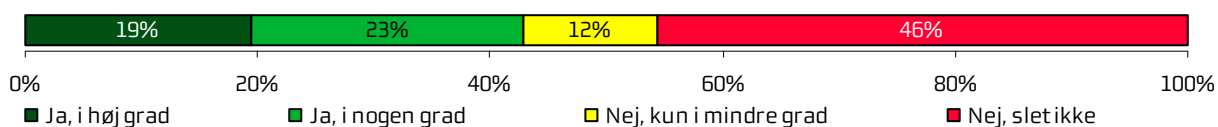
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=191)



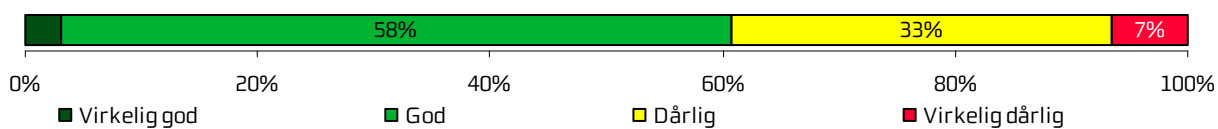
Længde af ventetid i venteværelse (n=185)



Information om ventetid ved fremmøde (n=166)



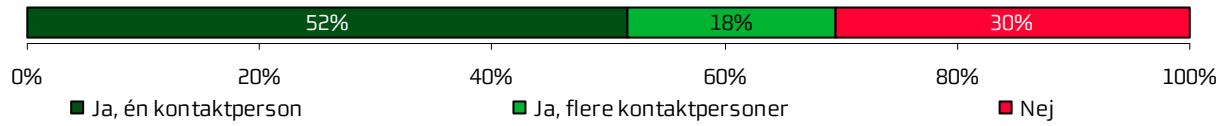
Indretningen i venteværelset (n=217)



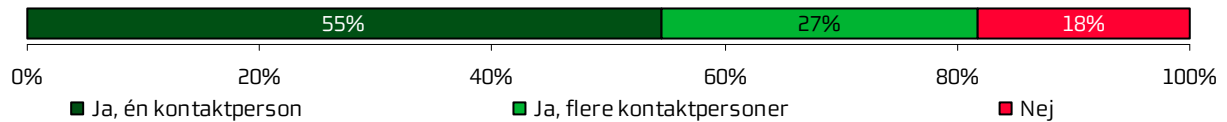
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	99 % *	99 %	99 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	87 %	86 %	99 % *	85 %	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	43 %	41 %	57 % *	64 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	61 %	67 %	88 % *	94 % *	69 % *	82 % *

Personale

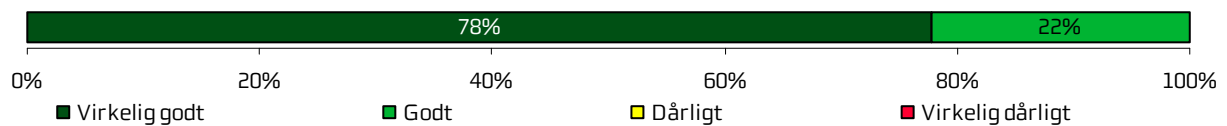
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=66)



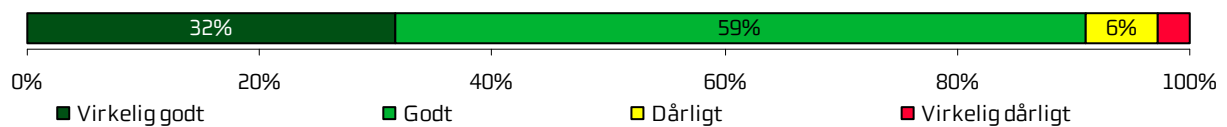
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=11)



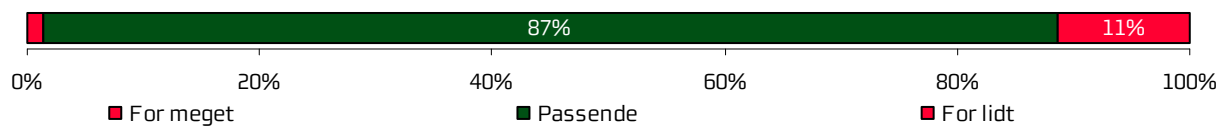
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=9)



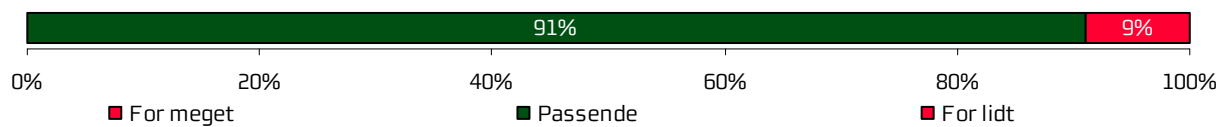
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=199)



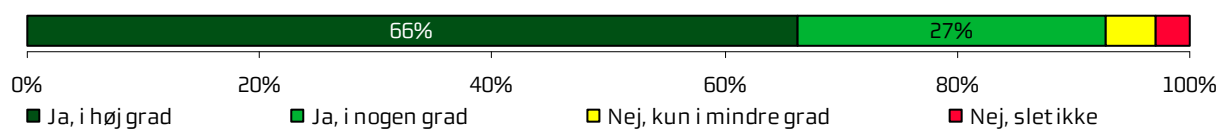
Medinddragelse af patienter (n=233)



Medinddragelse af pårørende (n=128)



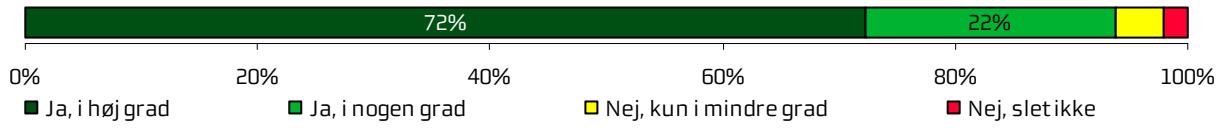
Personalet lyttede med interesse (n=222)



	2012	2011	2010	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)	70 %	72 %	74 %	87 % *	66 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	86 %	75 %	88 %	69 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	91 %	89 %	97 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	94 % *	91 %	96 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	90 %	91 %	96 %	85 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	95 %	93 %	98 % *	93 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=221)



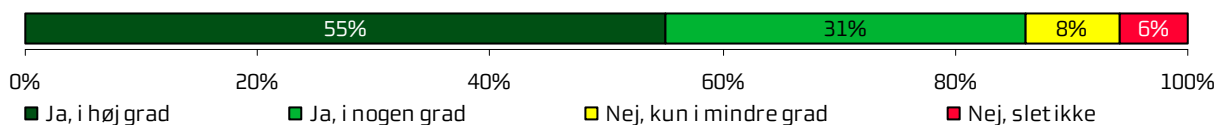
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	97 %	97 %	100 % *	95 %	98 %

Undersøgelses-/behandlingsforløb

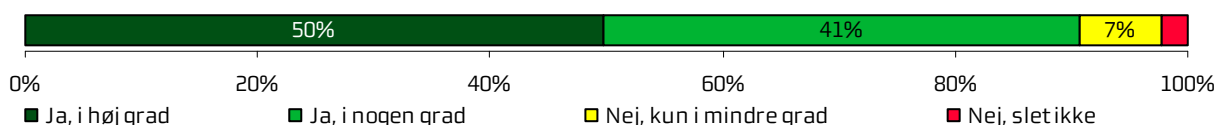
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=229)



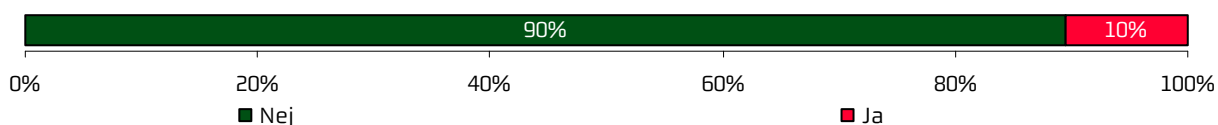
Behandlingen levede op til forventninger (n=218)



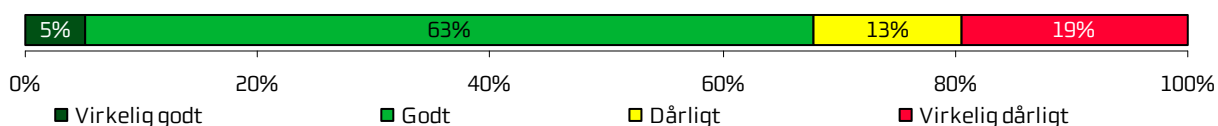
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=154)



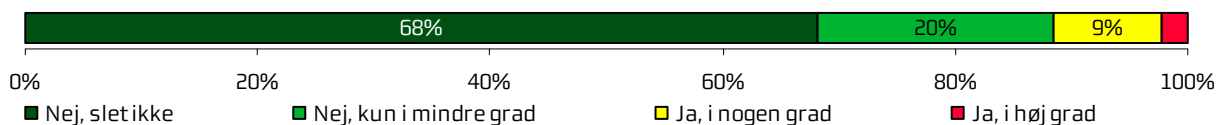
Fejl i forbindelse med besøg (n=232)



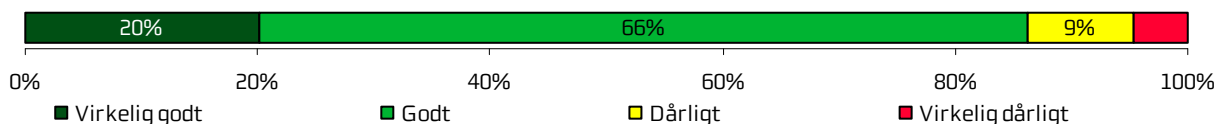
Personalets håndtering af fejl (n=22)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=212)



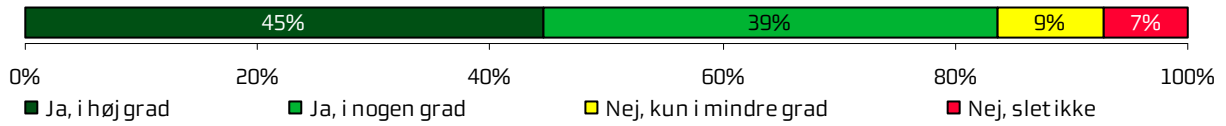
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=130)



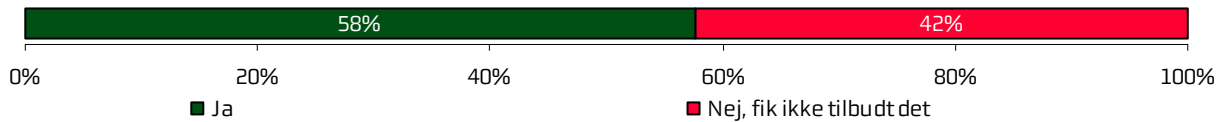
	2012	2011 *	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	81 %	89 % *	82 %	96 % *	79 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86 %	90 %	89 %	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	93 %	93 %	97 % *	90 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	90 %	89 %	96 % *	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	68 %	55 %	68 %	82 %	58 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	85 %	82 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86 %	85 %	85 %	98 % *	85 %	91 %

Information

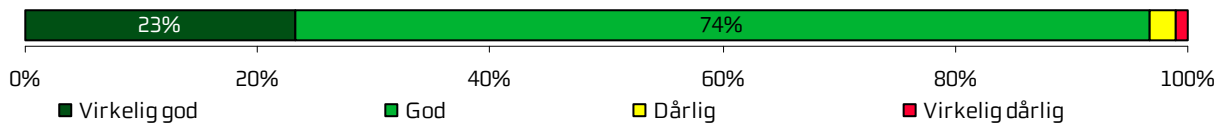
Personalet givet den information, du havde brug for (n=228)



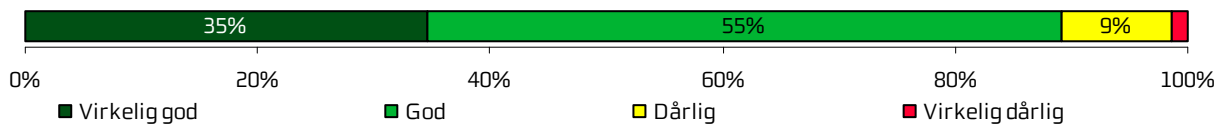
Modtaget skriftlig information (n=163)



Vurdering af skriftlig information (n=92)



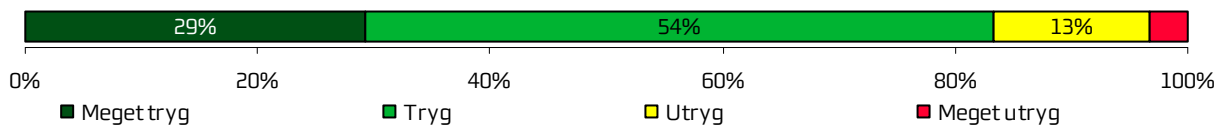
Vurdering af mundtlig information (n=232)



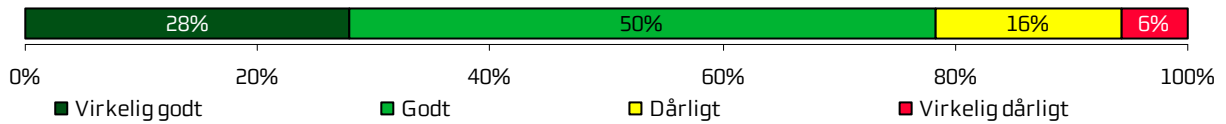
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	84 %	86 %	-	97 % *	88 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	58 %	64 %	66 %	79 % *	57 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	100 %	93 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	89 %	92 %	96 % *	99 % *	94 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

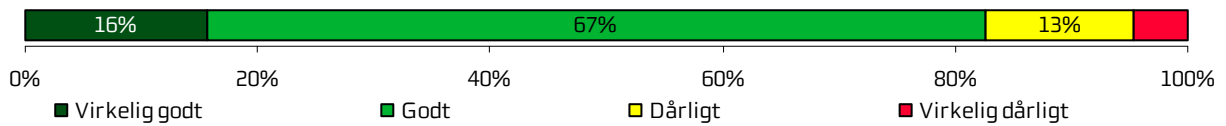
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=232)



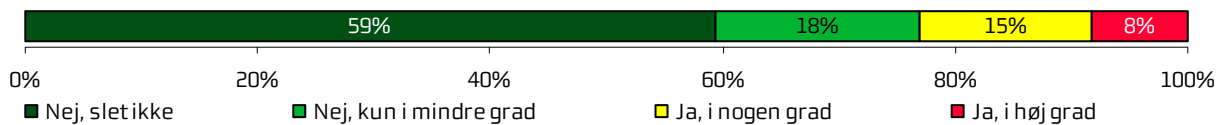
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=106)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=168)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	89 %	91 % *	98 % *	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78 %	79 %	72 %	98 % *	76 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	88 %	84 %	93 % *	74 %	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	74 %	77 %	81 %	65 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=215)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	89 %	93 %	-	98 % *	92 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelter. 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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>	Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbnr.: >>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"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

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. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	60%	100%
Køn		
Mand	48%	48%
Kvinde	53%	52%
Aldersgruppe		
Under 20 år	4%	7%
20-39 år	8%	11%
40-59 år	45%	46%
60-79 år	40%	32%
80 år eller derover	4%	5%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		240		100%
Køn				
Mand		114		48%
Kvinde		126		53%
Aldersgruppe				
Under 20 år		9		4%
20-39 år		18		8%
40-59 år		108		45%
60-79 år		96		40%
80 år eller derover		9		4%
Skema udfyldt af				
Patienten		220		94%
Pårørende		14		6%
Modersmål				
Dansk		218		92%
Ikke dansk		19		8%
Afsnitsnavn				
NKAMB		148		62%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		92		38%

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	22	65	10	3	221	14
Køn						
Mand	23	61	11	5	104	7
Kvinde	21	68	9	2	117	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	11	78	11	0	9	0
20-39 år	12	74	13	0	15	2
40-59 år	25	63	8	4	103	4
60-79 år	21	63	12	4	86	7
80 år eller derover	12	76	12	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	23	64	9	4	203	14
Pårørende	15	70	15	0	14	0
Modersmål						
Dansk	22	65	10	3	204	11
Ikke dansk	17	63	13	7	16	3
Afsnitsnavn						
NKAMB	25	63	9	2	138	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	11	5	83	8

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	61	8	1	230
Køn					
Mand	32	58	9	1	110
Kvinde	29	64	6	1	120
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	54	11	0	9
20-39 år	16	72	12	0	17
40-59 år	31	61	6	1	104
60-79 år	33	58	8	1	92
80 år eller derover	12	76	12	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	32	60	7	1	212
Pårørende	15	70	15	0	14
Modersmål					
Dansk	31	60	8	1	210
Ikke dansk	25	69	6	0	19
Afsnitsnavn					
NKAMB	34	60	6	0	140
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	62	10	2	90

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	10	75	13	2	230
Køn					
Mand	15	70	13	3	109
Kvinde	6	79	14	1	121
Aldersgruppe					
Under 20 år	24	63	0	12	8
20-39 år	25	70	6	0	16
40-59 år	6	81	13	0	106
60-79 år	13	67	17	3	91
80 år eller derover	0	89	11	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	10	76	13	1	214
Pårørende	16	53	24	7	13
Modersmål					
Dansk	10	75	14	2	211
Ikke dansk	16	74	11	0	19
Afsnitsnavn					
NKAMB	11	73	14	3	142
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	77	13	0	88

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	15	84	1	0	224
Køn					
Mand	17	82	1	0	106
Kvinde	13	86	1	0	118
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	67	0	0	9
20-39 år	22	78	0	0	17
40-59 år	13	86	1	0	104
60-79 år	14	84	1	0	86
80 år eller derover	12	88	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	15	84	1	0	208
Pårørende	16	84	0	0	13
Modersmål					
Dansk	14	84	1	0	206
Ikke dansk	23	77	0	0	18
Afsnitsnavn					
NKAMB	20	80	0	0	139
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	89	2	0	85

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	65	3	0	236
Køn					
Mand	32	64	3	1	112
Kvinde	30	67	3	0	124
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	54	0	0	9
20-39 år	27	67	6	0	18
40-59 år	36	60	3	1	107
60-79 år	25	72	2	0	93
80 år eller derover	21	68	11	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	31	65	3	1	217
Pårørende	31	69	0	0	14
Modersmål					
Dansk	30	66	3	1	215
Ikke dansk	43	57	0	0	19
Afsnitsnavn					
NKAMB	34	63	2	0	145
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	68	4	1	91

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	90	10	191	44
Køn				
Mand	89	11	93	16
Kvinde	91	9	98	28
Aldersgruppe				
Under 20 år	88	12	8	1
20-39 år	83	17	17	1
40-59 år	87	13	90	16
60-79 år	97	3	69	24
80 år eller derover	86	14	7	2
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	175	42
Pårørende	75	25	12	2
Modersmål				
Dansk	91	9	171	44
Ikke dansk	84	16	19	0
Afsnitsnavn				
NKAMB	90	10	118	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	73	18

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	13	56	23	9	185	3
Køn						
Mand	15	59	21	6	90	3
Kvinde	11	53	25	11	95	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	76	12	12	8	0
20-39 år	17	35	37	11	17	0
40-59 år	13	56	19	11	88	2
60-79 år	13	59	25	3	65	1
80 år eller derover	16	43	27	14	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	56	21	8	169	3
Pårørende	0	41	43	16	12	0
Modersmål						
Dansk	14	55	22	9	166	2
Ikke dansk	0	67	28	5	18	1
Afsnitsnavn						
NKAMB	13	55	22	10	114	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	56	24	7	71	2

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	19	23	12	46	166	22
Køn						
Mand	22	34	8	36	82	10
Kvinde	17	13	15	56	84	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	44	0	0	56	7	1
20-39 år	11	18	6	65	17	0
40-59 år	12	28	14	46	79	10
60-79 år	29	23	11	37	56	11
80 år eller derover	30	0	16	54	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	25	12	44	150	22
Pårørende	27	10	8	56	12	0
Modersmål						
Dansk	18	22	12	48	147	21
Ikke dansk	32	35	5	27	18	1
Afsnitsnavn						
NKAMB	17	19	11	52	103	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	29	13	37	63	10

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	3	58	33	7	217	15
Køn						
Mand	4	62	28	7	106	4
Kvinde	3	54	37	6	111	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	78	11	11	9	0
20-39 år	10	53	37	0	18	0
40-59 år	1	56	37	6	99	4
60-79 år	3	60	28	8	84	9
80 år eller derover	17	42	42	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	3	59	32	6	199	15
Pårørende	0	58	36	7	14	0
Modersmål						
Dansk	2	58	34	6	198	14
Ikke dansk	10	61	18	11	18	1
Afsnitsnavn						
NKAMB	4	52	37	6	134	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1	65	27	7	83	7

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	52	18	30	66
Køn				
Mand	54	8	38	26
Kvinde	50	25	25	40
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	52	18	30	27
60-79 år	47	14	39	28
80 år eller derover	100	0	0	5
Skema udfyldt af				
Patienten	53	17	30	64
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	51	19	30	63
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
NKAMB	51	19	30	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	11	33	9

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	55	27	18	11
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	55	27	18	11
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	3
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	60	30	10	10
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	55	27	18	11
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
NKAMB	55	27	18	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	22	0	0	9	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	78	22	0	0	9	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	22	0	0	9	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	78	22	0	0	9	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
NKAMB	78	22	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	32	59	6	3	199	34
Køn						
Mand	34	53	9	3	99	11
Kvinde	29	65	3	2	100	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	22	67	0	11	9	0
20-39 år	12	82	7	0	16	2
40-59 år	32	59	6	3	96	10
60-79 år	37	53	8	2	73	18
80 år eller derover	38	62	0	0	5	4
Skema udfyldt af						
Patienten	33	59	7	2	183	32
Pårørende	16	68	0	16	13	1
Modersmål						
Dansk	32	59	7	2	180	33
Ikke dansk	34	60	0	6	18	1
Afsnitsnavn						
NKAMB	36	59	4	1	124	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	60	9	5	75	15

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	87	11	233
Køn				
Mand	1	89	10	111
Kvinde	2	86	12	122
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	9
20-39 år	0	83	17	18
40-59 år	3	88	9	107
60-79 år	0	86	14	90
80 år eller derover	0	87	13	9
Skema udfyldt af				
Patienten	1	88	11	215
Pårørende	0	85	15	14
Modersmål				
Dansk	1	89	10	213
Ikke dansk	6	72	23	19
Afsnitsnavn				
NKAMB	1	94	6	142
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	79	19	91

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	91	9	128	105
Køn					
Mand	0	88	12	62	47
Kvinde	0	94	6	66	58
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	8	1
20-39 år	0	89	11	10	8
40-59 år	0	87	13	54	51
60-79 år	0	96	4	49	44
80 år eller derover	0	86	14	7	1
Skema udfyldt af					
Patienten	0	92	8	112	103
Pårørende	0	90	10	12	2
Modersmål					
Dansk	0	93	7	117	98
Ikke dansk	0	70	30	10	7
Afsnitsnavn					
NKAMB	0	94	6	89	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	85	15	39	51

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	66	27	4	3	222	13
Køn						
Mand	67	27	3	3	105	6
Kvinde	65	27	6	3	117	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	43	0	0	9	0
20-39 år	58	29	13	0	17	0
40-59 år	66	25	4	4	103	4
60-79 år	70	24	4	2	84	9
80 år eller derover	53	47	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	26	5	2	204	13
Pårørende	51	41	0	8	14	0
Modersmål						
Dansk	67	27	4	2	204	11
Ikke dansk	59	22	7	12	17	2
Afsnitsnavn						
NKAMB	71	27	1	1	134	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	26	8	6	88	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	22	4	2	221	14
Køn						
Mand	69	22	6	3	106	4
Kvinde	76	21	3	1	115	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	22	11	0	9	0
20-39 år	55	39	6	0	18	0
40-59 år	73	21	4	2	102	5
60-79 år	76	18	3	3	83	9
80 år eller derover	77	23	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	21	4	2	204	13
Pårørende	44	41	7	8	14	0
Modersmål						
Dansk	73	20	5	2	203	12
Ikke dansk	59	35	0	7	17	2
Afsnitsnavn						
NKAMB	78	19	3	0	136	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	25	6	5	85	5

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	38	43	15	4	229	7
Køn						
Mand	37	45	14	4	108	3
Kvinde	39	41	15	4	121	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	22	57	22	0	9	0
20-39 år	26	32	29	13	15	3
40-59 år	37	42	18	3	105	2
60-79 år	44	42	9	5	91	2
80 år eller derover	32	68	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	43	14	4	211	7
Pårørende	29	41	22	8	14	0
Modersmål						
Dansk	38	44	14	4	211	5
Ikke dansk	35	34	25	5	17	2
Afsnitsnavn						
NKAMB	46	43	9	1	143	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	43	22	8	86	5

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	55	31	8	6	218	14
Køn						
Mand	53	31	6	10	101	7
Kvinde	56	32	10	2	117	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	39	49	0	12	8	1
20-39 år	42	35	23	0	14	4
40-59 år	48	37	8	7	104	3
60-79 år	66	22	6	5	84	5
80 år eller derover	62	24	14	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	30	9	5	201	13
Pårørende	38	46	0	16	13	1
Modersmål						
Dansk	56	30	9	5	200	12
Ikke dansk	39	42	0	18	17	2
Afsnitsnavn						
NKAMB	64	27	6	2	135	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	36	11	11	83	7

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	50	41	7	2	154	74
Køn						
Mand	50	36	9	4	76	33
Kvinde	50	45	5	0	78	41
Aldersgruppe						
Under 20 år	43	46	11	0	9	0
20-39 år	23	70	7	0	13	5
40-59 år	50	40	7	3	75	30
60-79 år	54	36	7	2	52	35
80 år eller derover	81	19	0	0	5	4
Skema udfyldt af						
Patienten	51	40	7	2	141	69
Pårørende	37	54	9	0	11	3
Modersmål						
Dansk	50	40	8	2	143	65
Ikke dansk	49	51	0	0	10	9
Afsnitsnavn						
NKAMB	51	41	8	0	101	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	42	6	6	53	36

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	90	10	232
Køn			
Mand	85	15	111
Kvinde	94	6	121
Aldersgruppe			
Under 20 år	78	22	9
20-39 år	95	5	18
40-59 år	87	13	106
60-79 år	92	8	91
80 år eller derover	100	0	8
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	215
Pårørende	70	30	14
Modersmål			
Dansk	90	10	213
Ikke dansk	88	12	18
Afsnitsnavn			
NKAMB	90	10	144
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	88

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	5	63	13	19	22	0
Køn						
Mand	7	55	12	27	16	0
Kvinde	0	84	16	0	6	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	0	63	8	29	11	0
60-79 år	15	61	12	12	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	7	58	16	19	17	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	6	64	14	16	20	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
NKAMB	0	71	21	7	14	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	50	0	38	8	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	20	9	2	212	19
Køn						
Mand	66	19	12	3	106	4
Kvinde	71	21	7	2	106	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	11	11	11	9	0
20-39 år	51	32	11	6	16	2
40-59 år	69	17	12	2	94	10
60-79 år	72	23	3	1	85	6
80 år eller derover	49	15	37	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	69	19	10	2	196	17
Pårørende	61	24	7	7	13	1
Modersmål						
Dansk	69	20	9	2	197	14
Ikke dansk	60	26	14	0	15	4
Afsnitsnavn						
NKAMB	66	21	11	3	131	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	20	7	1	81	8

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	20	66	9	5	130	58
Køn						
Mand	15	66	11	7	65	27
Kvinde	25	66	7	2	65	31
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	51	0	12	8	0
20-39 år	19	72	0	9	10	6
40-59 år	21	67	10	2	60	24
60-79 år	19	62	12	7	46	27
80 år eller derover	0	100	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	21	66	9	4	115	57
Pårørende	8	67	8	16	12	1
Modersmål						
Dansk	19	67	10	5	120	53
Ikke dansk	45	55	0	0	9	5
Afsnitsnavn						
NKAMB	25	60	10	5	87	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	77	7	5	43	33

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	39	9	7	228
Køn					
Mand	39	42	9	9	108
Kvinde	50	36	9	5	120
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	43	11	0	9
20-39 år	36	46	17	0	18
40-59 år	42	46	8	5	104
60-79 år	49	31	10	9	89
80 år eller derover	50	12	0	38	8
Skema udfyldt af					
Patienten	45	39	9	7	210
Pårørende	42	42	15	0	14
Modersmål					
Dansk	45	39	9	7	208
Ikke dansk	35	42	12	11	19
Afsnitsnavn					
NKAMB	50	35	10	5	138
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	44	8	10	90

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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	58	42	163	67
Køn				
Mand	58	42	81	30
Kvinde	57	43	82	37
Aldersgruppe				
Under 20 år	86	14	7	2
20-39 år	62	38	11	7
40-59 år	53	47	73	30
60-79 år	62	38	63	28
80 år eller derover	45	55	9	0
Skema udfyldt af				
Patienten	58	42	150	63
Pårørende	62	38	11	2
Modersmål				
Dansk	59	41	148	63
Ikke dansk	48	52	15	3
Afsnitsnavn				
NKAMB	64	36	96	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	49	67	24

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	23	74	2	1	92	1
Køn						
Mand	20	76	2	2	47	0
Kvinde	26	71	2	0	45	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	32	68	0	0	6	0
20-39 år	16	70	14	0	7	0
40-59 år	18	79	3	0	38	0
60-79 år	30	68	0	2	38	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	23	75	1	1	85	1
Pårørende	28	58	14	0	7	0
Modersmål						
Dansk	25	71	2	1	85	1
Ikke dansk	0	100	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
NKAMB	20	77	2	2	60	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	69	3	0	32	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	35	55	9	1	232
Køn					
Mand	37	53	8	2	111
Kvinde	32	56	10	1	121
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	43	11	0	9
20-39 år	12	76	12	0	17
40-59 år	34	55	8	3	105
60-79 år	39	50	11	0	92
80 år eller derover	32	68	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	36	54	10	1	214
Pårørende	14	71	7	8	14
Modersmål					
Dansk	35	55	9	1	212
Ikke dansk	26	56	12	6	19
Afsnitsnavn					
NKAMB	38	55	6	0	141
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	54	13	3	91

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	54	13	3	232
Køn					
Mand	33	48	15	4	110
Kvinde	26	59	12	3	122
Aldersgruppe					
Under 20 år	24	51	24	0	8
20-39 år	20	57	17	6	18
40-59 år	31	52	12	4	106
60-79 år	31	55	12	1	91
80 år eller derover	11	57	21	11	9
Skema udfyldt af					
Patienten	30	53	14	3	215
Pårørende	16	60	15	9	13
Modersmål					
Dansk	32	52	14	3	212
Ikke dansk	5	73	11	12	19
Afsnitsnavn					
NKAMB	34	53	13	1	142
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	56	14	7	90

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	28	50	16	6	39	10	178
Køn							
Mand	18	61	13	8	26	6	76
Kvinde	48	29	23	0	13	4	102
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	1	6
20-39 år	-	-	-	-	3	1	14
40-59 år	18	45	24	13	17	3	81
60-79 år	41	52	8	0	15	4	71
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1	6
Skema udfyldt af							
Patienten	29	49	15	6	34	9	167
Pårørende	-	-	-	-	4	0	9
Modersmål							
Dansk	28	52	16	3	32	8	168
Ikke dansk	26	42	16	16	7	2	9
Afsnitsnavn							
NKAMB	32	59	9	0	22	7	111
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	41	24	12	17	3	67

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	16	67	13	5	106	124
Køn						
Mand	14	63	17	7	44	64
Kvinde	17	70	10	3	62	60
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	42	0	19	5	4
20-39 år	0	63	37	0	6	11
40-59 år	18	65	11	6	54	50
60-79 år	13	73	11	3	36	55
80 år eller derover	0	81	19	0	5	4
Skema udfyldt af						
Patienten	16	66	14	4	98	114
Pårørende	14	74	0	12	8	6
Modersmål						
Dansk	16	64	14	5	96	114
Ikke dansk	11	89	0	0	10	9
Afsnitsnavn						
NKAMB	19	68	8	5	63	77
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	65	19	5	43	47

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	59	18	15	8	168	66
Køn						
Mand	56	20	14	10	86	24
Kvinde	63	15	15	6	82	42
Aldersgruppe						
Under 20 år	48	52	0	0	6	3
20-39 år	56	8	26	10	11	7
40-59 år	57	21	15	8	76	29
60-79 år	63	13	14	10	68	25
80 år eller derover	70	16	14	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	59	17	15	9	154	62
Pårørende	65	26	9	0	11	3
Modersmål						
Dansk	59	18	15	8	155	59
Ikke dansk	63	16	7	14	13	6
Afsnitsnavn						
NKAMB	55	20	16	9	101	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	15	13	7	67	25

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	36	7	4	215	17
Køn						
Mand	50	39	5	6	101	6
Kvinde	56	33	8	3	114	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	33	11	0	9	0
20-39 år	30	56	7	7	16	2
40-59 år	53	38	4	5	99	5
60-79 år	60	30	6	4	83	9
80 år eller derover	36	26	38	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	54	35	7	4	197	17
Pårørende	42	42	7	8	14	0
Modersmål						
Dansk	54	36	6	4	197	15
Ikke dansk	51	25	12	12	17	2
Afsnitsnavn						
NKAMB	60	34	5	2	127	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	38	9	8	88	4

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.













Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			15
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			12
Pleje			3
Relationer til personale			8
Ventetid			2

Neurokir. Afd. NK

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - NKAMB	Modtagelsen
2	Absolut god.	Virkelig god
3	Der var ingen i receptionen, og den person, der var i rummet ved siden af, viste ikke på nogen måde, at hun havde set mig. Lidt efter modtog hun mine papirer og bad mig tage plads i venteværelset uden nogen orientering om ventetid. Kun den sidste gang, de andre gange har været helt ok.	Dårlig
4	Ja. Lang ventetid til en kort og for lægen kedelig samtale med forklaring af resultatet af den årlige scanning og senere samtale.	Dårlig
10	Venligt personale og god information.	God
12	Jeg har fået en helt igennem fantastisk behandling i de [mange] år, jeg nu har besøgt ambulatoriet! Simpelthen en konge værdig!	Virkelig god
19	Det hele var OK, men der var lang ventetid.	God
22	Har altid fået en super behandling af alle der.	Virkelig god
29	Ingen ventetid.	God
31	Svært. Har været der flere gange, og der er stor forskel på sekretærer.	Uoplyst
34	Meget imødekommende. Blev genkendt af den ansvarlige sygeplejerske og lægen. Følte mig set og hørt.	Virkelig god
35	Jeg har ikke nogen særlig kommentar på det.	God
40	Jeg har været til tre konsultationer i ambulatoriet. Første gang var jeg nærmest chokeret over, at reservelægen, som undersøgte mig på baggrund af en tilsendt scanning, konkluderede, at når jeg kunne gå to-tre kilometer (på [en del smertestillende]), så syntes hun ikke, der skulle foretages yderligere, da enhver operation jo var risikabel. Jeg gav udtryk for, at dette kunne jeg slet ikke leve med og at man jo ikke vidste hvad det var, der sås inde ved rygmarven, hvorpå hun besluttede at sende scanningen til vurdering af hospitalets egne røntgenlæger. Jeg var lidt forundret over, at dette ikke allerede var sket i de to til tre måneder, jeg havde ventet på tid i ambulatoriet. Denne oplevelse var jeg ikke glad for, men efterfølgende endte alt jo godt med vellykket operation, udført af NN. Dette er jeg meget taknemmelig over. I besvarelsen af dette spørgeskema ser jeg nu bort fra ovenstående dårlige første oplevelse.	God
41	De er ALLE søde og hjælpsomme.	Virkelig god
43	Omsorgsfuldt personale.	God
46	Der kan gøres en del ved ventetiden. Næsten to timer er ikke acceptabelt.	God
47	Jeg tror sekretærerne havde travlt, der var en del ventende patienter, men de var venlige og anviste og en plads.	God
49	For mig er det vigtigt at blive mødt af et smilende og imødekommende personale, der trods en travl dag viser overskud, da man jo netop møder ind som patient sårbar.	Uoplyst
50	Søde sygeplejersker/sekretærer var opmærksomme og deltagende.	Virkelig god
51	Det var et venligt og kompetent personale, jeg mødte.	Virkelig god
61	Kompetent og imødekommende personale.	Virkelig god
63	Altid smilende, søde mennesker.	Virkelig god

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
 3	[Det var først i efteråret]. Denne blanket handler udelukkende om mit besøg den ovennævnte dato, da jeg tidligere kun har fået god behandling i allerhøjeste grad.	Virkelig god
 4	"Dejligt, du kommer så meget før. En patient er udeblevet, så du kan komme ind nu". Med andre ord: Jeg kom ind før beregnet. Venlig modtagelse.	God
 5	Meget informativ og venlig.	Virkelig god
 9	De havde for travlt. Derefter kom en sød sygeplejerske.	Dårlig
 10	Nej, alle var søde og venlige.	Virkelig god
 11	Nej.	God
 14	Super.	Virkelig god
 23	Hurtige og effektive.	Virkelig god
 25	For meget rod.	God
 28	Nej, det har jeg ikke. Det gik helt som forventet.	God
 29	Det var lidt svært at finde.	God
 33	Der var en del ventetid, og der er ikke meget plads i venterummet. Da jeg kom, var der ikke en stol at sidde på, så jeg skulle i receptionen for at bede om en stol.	Dårlig

Neurokir. Afd. NK

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - NKAMB	Fejlhåndtering
1	Operation var fastlagt, men måtte udskydes på grund af, at [medicin] IKKE var blevet seponeret tidligere. (Kan seponeres ved indlæggelse og/eller, når diagnosen er stillet).	Uoplyst
3	Forkert procedure omkring henvisning til MR-scanning, ikke kendskab til nye regler.	Godt
5	Manglende medicinering.	Dårligt
7	Lægen får ikke gjort rapport fra undersøgelsen er færdig, så sekretæren kan lave sit arbejde. Sygeplejerskerne lover og lover, men ringer ikke tilbage. Telefontiden er også for kort.	Virkelig dårligt
8	Blodprøver, der var blevet væk.	Godt
9	Jeg blev MR-scannet på andet sygehus i [foråret]. Efter tre uger rykkede jeg telefonisk efter svar (sædvanligvis pr. brev). Der kom indkaldelse til samtale efter en uge. Efter to udsættelser fik jeg svar på scanningen i [efteråret].	Godt
10	CT-scanning måtte tages om, pga. manglende kontraststof ved scanning.	Godt
15	Grundet manglende journalnotat skete indkaldelsen først på min henvendelse.	Godt
18	Problemer med for lang ventetid ved besøg og indkaldelse til nyt besøg, som har stor betydning for behandlingen. F.eks. indkaldelse til scanning og det videre behandlingsforløb.	Godt
20	Fik en [] undersøgelse [i efteråret]. Blev indkaldt til samme [to måneder senere], som dog blev aflyst.	Godt
25	NN blev målt forkert, hvilket lavede en helt anden situation end forventet.	Godt
35	Jeg kan ikke huske.	Uoplyst
38	To dage før ambulatoriebesøg blev jeg ringet op, at konsultationen var aflyst, da læge NN ikke kunne være til stede. Så konsultationen blev afholdt uden læge NN. Dårligt, kort varsel om aflysning. Mine pårørende [] havde taget fri fra arbejde for at være med.	Dårligt
44	Information om anden operation end den, der blev foretaget. Tilbageholdelse af biopsisvar.	Dårligt
49	Da jeg skulle have svar på mine billeder, var [en misdannelse] pludselig slet ikke med i beskrivelsen. Det spurgte jeg undrende ind til; kunne det virkelig passe? Lægen syntes også, det lød lidt mærkeligt og undersøgte det nærmere. Den var der, de havde "bare" glemt at beskrive den.	Godt
55	At de skulle sende en henvisning til et andet sygehus, og den er ikke blevet sendt. Vi har ringet og håber, at den er blevet sendt.	Godt
57	Talte kun med NN, da jeg kom ind lige til tiden, og han svarede på alt og spurgte om alt. Alt i alt meget tilfreds.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
1	Ikke fejl, men fik ny diagnose []. Manglede lidt en forklaring på forskellen og hvorfor ny diagnose!	Uoplyst
3	Lægen havde ikke styr på mine journaler og kunne derfor hverken vejlede eller behandle mig. Han indrømmede selv, at han ikke havde fået læst mine journaler og derfor ikke har været i stand til at forstå min fysiske tilstand.	Virkelig dårligt
5	Spørgsmål ved undersøgelse og orientering?	Uoplyst
11	Der var ikke bestilt de sidste blodprøver.	Godt

✎	12	Troede jeg skulle informeres om operation, men fik besked af den nye læge om, at det skulle genvurderes [senere]. Dette er ikke nødvendigvis en fejl, men ud fra indkaldelsespapirerne havde jeg fået opfattelsen af, [at det var] et møde om operation.	Uoplyst
✎	15	EN MANGLENDE BLODPRØVE.	Virkelig godt
✎	16	At jeg efter samtalen i august ikke har hørt et ord fra ambulatoriet, ikke om ventetid på behandling (dette er skrevet [sidst i november]). Vanskelighed ved opnåelse af kontakt til kontaktperson.	Uoplyst
✎	20	Ingen fejl fra jeres side. Men det tog alt for lang tid, inden jeg kom ud til jer. Flere læger, der ikke hørte på, at det var nakken.	Uoplyst
✎	21	Det indtalte på diktafonen var "ved maskinel fejl" blevet slettet, så det hele var et "erindringsnotat", som dog indeholdte nogle fejl.	Uoplyst
✎	24	Jamen, der var INGEN FEJL!!	Uoplyst
✎	26	Det startede med, at lægen spurgte, om jeg havde billederne med fra skanningen.	Virkelig dårligt
✎	29	Jeg blev sendt hjem med en stor diskusprolaps, for derefter at komme igen [flere uger] efter til scanning. Under første besøg havde jeg følelsesforstyrrelser/lammelse i [den ene] fod.	Godt
✎	32	Ingen adgang til patientjournalen på nettet. Meget dårligt, når det var der, der lå oplysninger om eventuel behandling.	Virkelig dårligt
✎	33	Talte kun med en læge og der er ikke på noget tidspunkt blevet kigget på min ryg. Kun på scaningsbilledet og jeg har ondt lige fra under skulderbladet og ned til bækkenet.	Uoplyst
✎	34	Jeg oplevede den "fejl", at det var en læge, der vidste MEGET LIDT om neurologi. Der blev ikke foretaget nogen neurologisk undersøgelse, endvidere benægtede lægen, at hovedet var et neurologisk område.	Uoplyst
✎	38	Det virkede som om, at lægen ikke var fortrolig med diverse it-systemer, som han skulle gøre brug af!	Godt
✎	39	Da vi fik svaret [i efteråret], så mente NN, at han skulle fortælle os, kun hvad der skulle ske, og ikke hvad [patienten] fejler.	Godt

Neurokir. Afd. NK

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
1	Blev opereret [] i foråret 2012. Operationen blev udskudt, fordi ingen havde forudset at seponere [medicin] ved indlæggelsen. Ved sen operation: Flere bivirkninger/skader.	Godt
2	Jeg tror ikke, at det kan gøres bedre.	Virkelig godt
3	Skiftede behandler midt i forløbet, da en person rejste til andet hospital. Denne havde åbenbart forlagt mine papirer og på trods af adskillige rykkere fra min side, opstod der meget lang ventetid, inden jeg kom ind for at få et simpelt scannings svar samt blive afsluttet. Selve scannings svaret var åbenbart forsvundet, det svar jeg selv havde fået tilsendt, var ikke i min journal.	Godt
4	Jeg har bedt om svar efter scanning, og det har været 1-2 måneder [] og en lidt sur/travl/kort samtale.	Uoplyst
6	Utroligt sødt og venligt personale. De virker meget omsorgsfulde, når vi har samtaler.	Virkelig godt
13	Lægen gjorde meget ud af at forklare (og vise på skærmen med MR-scanning), hvad min lidelse præcist består af. Ligeledes også at forklare, hvad der kan gøres (operation) for at afhjælpe min lidelse og smerterne, og desuden at forberede mig på, hvad jeg kan forvente fremover og inden en endelig beslutning om operation bliver aktuel.	Virkelig godt
14	Har kun haft kontakt med lægen, hvilket var rigtigt godt. Lægen var den samme, som jeg havde kontakt med ved indlæggelsen, så det var perfekt.	Virkelig godt
20	Ønske om en hurtigere dato for operation oplyst. At gå i venteposition er nedbrydende.	Godt
22	Nej, vi har været så tilfreds med behandlingsforløbet. Der har ikke været noget at klage over overhovedet.	Virkelig godt
24	Jeg var taknemmelig for, at jeg kunne blive skannet på et andet hospital næsten uden ventetid.	Godt
28	Jeg skulle komme kl. 07 om morgenen, men blev først opereret kl. 20 om aftenen. Det, synes jeg ikke, var nødvendigt. Altså at møde så tidligt.	Virkelig godt
29	Hurtig indkaldelse til undersøgelse efter henvisning fra egen læge. Hurtig henvisning til MR-scanning. Men der var en måneds ventetid [], før jeg fik en endelig samtale med handlingsplan.	Godt
31	Svært at være nyopereret og så få at vide, man selv skal vende sig af [anden medarbejder] []. [Vedkommende] vidste åbenbart ikke, hvilken type operation jeg havde været ude for.	Uoplyst
36	Jeg følte, at lægen gav sig god tid. Det betyder MEGGET for udbyttet af samtalen.	Virkelig godt
37	Alt for lang tid mellem MR-scanning og svarmøde. Måtte vente i fire måneder!!	Godt
39	Jeg blev henvist til ambulatoriet for behandling []. Der blev konkluderet, at operation ikke var nødvendig. Efter stærke smerter besluttede jeg at blive opereret på privathospital.	Dårligt
45	Super god.	Virkelig godt
47	Jeg talte kun med en person, lægen.	Virkelig godt
50	Jeg blev sendt på ambulatoriet med information om, at jeg skulle MR-scannes og højst sandsynligt opereres samme dag. Der blev dog ikke tid til scanning samme dag, så jeg ventede hele dagen og blev sendt hjem med besked om, at jeg ville blive indkaldt en dag, hvor der også ville være tid til operation. På dagen for scanningen ([nogle] dage senere) fik jeg så besked om, at jeg ville få svar på scanningen inden for en uge. Dårlig information for en, som går og er bange for at skulle opereres straks og ikke rigtig ved, hvad kan jeg, hvad må jeg. Jeg var dog emsig og satte mig til at vente på, at en læge fik tid til at kigge med det samme. Det lykkedes, og det er	Godt

	jeg meget taknemmelig for. Beslutningen blev, at jeg ikke skulle opereres umiddelbart, og det var godt at få at vide. Her havde det været ulideligt at vente endnu en uge på den oplysning. Det ville have været rart at have fået lidt bedre besked undervejs, så jeg ikke selv havde behøvet af fremskynde processen.	
✎ 51	Blev altid meget godt informeret af et venligt og dygtigt personale.	Virkelig godt
✎ 54	Jeg har fået en god forklaring på de spørgsmål, jeg og min pårørende har haft i forbindelse med mit problem.	Godt
✎ 56	Kun positivt.	Virkelig godt
✎ 58	Jeg syntes, ventetiden var for lang, og man fik ikke noget at vide.	Godt
✎ 60	Jeg skulle tale med en læge om min tidligere operation.	Godt
✎ 62	Selve behandlingsforløbet har været under al kritik. Men undersøgelsesforløbet i selve ambulatoriet var fint!	Godt
✎ 64	Blev indlagt akut []. Efter at en læge havde undersøgt mig, blev jeg indlagt med henblik på en operation. Jeg har været indlagt på nogle sygehuse, bl.a. [flere] her i 2012, men på Neurokirurgisk har jeg fået den mest kompetente og fineste behandling nogensinde. Og det gjaldt både personalet, lægerne og sygeplejerskerne.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 5	Imødekommende og rar.	Virkelig godt
✎ 13	NN er meget faglig kompetent. Sekretæren havde styr på det.	Godt
✎ 14	Kun positivitet! :-)	Virkelig godt
✎ 18	Kun at det tog lidt for længe om at blive kaldt til forundersøgelse og ventetiden til operationen.	Virkelig godt
✎ 19	Jeg synes, at det er gået utrolig langsomt. Der er gået lang tid, inden jeg har mødt forståelse for, at jeg har det dårligt hos lægen, trods mange henvendelser.	Dårligt
✎ 21	1. De skrev et brev til mig herom. 2. De burde måske tage en ny samtale og få journalen rettet til, så den blev korrekt.	Godt
✎ 22	Det er vigtigt, at man bruger lidt ekstra tid på samtalen med patienter, der som jeg, tager rigtig meget medicin. Det er selvfølgelig ikke den modtagende læges skyld, at man bruger det medicin, man nu gør, men når man kommer ind, og det hele skal gå så stærkt, kan jeg næsten ikke følge med, og dermed føler jeg næsten, at der ikke er tid til, at få sagt det, man gerne vil.	Godt
✎ 23	Min læge NN ville operere mig i ryggen for en diskusprolaps, men jeg ville gerne vente lidt, da jeg ikke selv syntes, jeg var klar. Jeg synes også, at lægens vurdering af min smerte ikke hænger sammen med, hvad jeg faktisk føler (smerte).	Godt
✎ 25	Nej, for det var, som lægen sagde.	Dårligt
✎ 26	Jeg synes helt klart, at lægen slet ikke har respekt for andres tid. Jeg blev indkaldt [i sommers] til fremmøde [nogle måneder senere], hvor jeg skulle have besked om, hvad billederne sagde, og få klarlagt, hvad der videre skulle ske. Da jeg ankom, kunne lægen ikke finde billederne. (Hun havde trods alt haft en hel måned til at undersøge, om alt var ok, inden jeg kom). Så min tur til Århus var totalt spildt. Hun fortalte så, at hun ville ringe og fortælle, hvad der skulle ske, når hun fik set billederne, og at hun godt var klar over, jeg gik sygemeldt. I dag har vi så [tre måneder senere], og hun har ikke ringet endnu.	Virkelig dårligt
✎ 29	Jeg ventede meget længe, før jeg fik besked angående scanningen, hvilket betød, at jeg blev unødigt bekymret.	Godt
✎ 31	Jeg var indkaldt pga. diskusprolaps i nakke. Havde mange smerter da jeg kom på hospitalet og var opsat på hurtig operation. Men heldigvis aftalte vi at afprøve, om optræning, med hjælp fra fysioterapeut, kunne løse problemet. Så da jeg fik indkaldelse til operation ca. to måneder	Godt

efter ambulatoriebesøget, kunne jeg med stor tilfredsstillelse afmelde. Da optræningen var lykkedes! Det synes jeg bare var fantastisk! Så opfordr endelig alle med diskos til at træne optimalt. Så jeg må træne resten af livet, skønt!

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 33 Der er ikke givet nogen behandling. Jeg kunne bare spise nogle flere smertestillende tabletter, som jeg ikke kan tåle i mit tarmsystem. Så der blev foreslået et smertepaster, men da det er morfin, så er det ikke givet. | Dårligt |
| ✎ | 34 At det var spild af tid og kræfter. Den læge, jeg var tilknyttet, var meget arrogant. Måske for at dække over sin manglende viden. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 35 Der var ikke tid til at stille spørgsmål. Følte, at der ikke blev lyttet til alt det, jeg sagde. At jeg ikke fik svar på det, jeg havde forventet. | Godt |
| ✎ | 38 Syntes det virkede lidt overfladisk, trods det, at min diagnose er en tumor i hovedet. | Godt |

Neurokir. Afd. NK

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

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
1	Materiale vedrørende eventuelt operation: Skriv at OGSÅ PATIENTEN skal være opmærksom på, at hjertemagnyl evt. skal seponeres såfremt, der skal opereres.	Godt
2	Helt i orden.	Virkelig godt
3	Lidt forskellige for de forskellige personer.	Godt
6	Personalet sørgede for, jeg vidste, hvad jeg havde brug for, inden vi afsluttede. Virkelig dejligt.	Virkelig godt
7	Læge NN var alene om undersøgelsen og forklarede ikke sine resultater. Jeg blev blot sendt videre til blodprøven.	Dårligt
11	Lægen NN var usædvanligt behagelig og rolig. Tillidsvækkende :-)	Virkelig godt
21	Jeg har løbende via bl.a. internet og litteratur selv søgt information om hjernetumor og hjerne-skader. Jeg har bl.a. på baggrund af denne generaliserede information formuleret specifikke spørgsmål angående min konkrete sygdom og behandlingsmuligheder. Disse spørgsmål har jeg diskuteret med de kontaktlæger, jeg har haft igennem de [mange år], jeg har haft kontakt med Neurokirurgisk Ambulatorium. Dvs. at den information, jeg fik på ambulatoriet, ikke har stået alene.	Virkelig godt
23	Ringede selv og bad om udskrift. Fik ikke udskrift om evt. "behandling" i []. Jeg ringede og spurgte om resultat af [].	Dårligt
29	I den måned jeg ventede på svar, kontaktede jeg afdelingen et par gange. Dels telefonisk, dels ved fremmøde. Begge gange undrede man sig over, at scanningsrapporten lå der, men at ingen åbenbart havde haft tid til at se på den. Begge gange blev jeg rådet til at rykke igen, hvis der ikke skete noget. Efter min sidste henvendelse fik jeg en besked på telefonsvarer, at man havde fundet en [lidelse], og hvis det var foreneligt med mine symptomer, kunne man tilbyde en operation. Ellers kunne man ikke gøre noget. Jeg ville få en indkaldelse til en samtale.	Godt
31	Jeg har oplevet alt fra VIRKELIG uforskammet og nedværdigende til rigtig godt. Dette er for forkortet et skema. Venteværelserne er jeg ligeglad med.	Uoplyst
42	Jeg erindrer ikke at have modtaget skriftlig information ud over indkaldelse.	Godt
46	Blev sendt hjem efter operation for tidligt, uden at lægen NN havde givet tilladelse.	Godt
51	Jeg er blevet rigtig godt behandlet, både ved personlig kontakt, men også i høj grad, da jeg telefonisk henvendte mig, fik jeg en fin information på det, jeg var i tvivl om. Kunne vedkom-mende, jeg talte med, ikke give mig svar, blev jeg ringet op af personale, der kunne besva-re/berolige mig.	Virkelig godt
55	At de ikke holder det, de lover.	Dårligt
56	Kun positivt.	Virkelig godt
57	Rutinemæssigt besøg ved NN. Perfekt!!!	Virkelig godt
62	[] Først da jeg blev indlagt og skulle opereres, fik jeg risici at vide af læge NN. Det var meget ubehageligt en time før operationen. Jeg undrer mig over, at jeg ikke fik den information før!	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Der var meget fokus på operation, hvilket kom bag på mig, da det ikke tidligere har været en mulighed. Kun i nødstilfælde ved forværret situation. Forvirret over dette omslag og ny diag-nose.	Uoplyst

8	Efter mit besøg kunne jeg tænke mig at have fået en skriftlig rapport af forløbet.	Virkelig godt
15	Blev lovet skriftlig information, men har ikke fået svar efter [flere] uger.	Godt
19	Jeg undrer mig over, at jeg får at vide af en (efter første indlæggelse), at jeg endelig bare skal møde op, hvis jeg bliver dårlig. Men da jeg så gør det, fordi jeg har det uudholdeligt dårligt, får jeg at vide (af en anden), at jeg skulle have ringet og fået en tid, før jeg kom.	Dårligt
20	Meget godt ved jer. Meget dårligt ved min egen læge og på det andet sygehus. De undersøgte alt andet end det, jeg sagde.	Virkelig godt
21	I det kort jeg fik udleveret med sekretærens telefonnummer, var der påført et nummer, som var forkert. Jeg mener, at nummeret var til en operationsstue.	Godt
23	Samtalen var rigtig god med lægen. Vi blev enige om at vente lidt med operation. Og jeg fik den opfattelse af, at jeg ville få nogle papirer på det vi havde snakket om, MEN DET KOM ALDRIG!	Godt
25	Nej.	Dårligt
26	Fik overhovedet ingen information under mit besøg.	Virkelig dårligt
29	Jeg mødte fastende ind til eventuel operation [om morgenen] og talte først med en læge [over middag]. Lidt lang tid at vente, når man i forvejen er nervøs for [indgrebet].	Godt
32	Ventetid på svar [var] meget dårligt. Fik oplyst ca. 14 dage. Der gik halvanden måned.	Dårligt

Neurokir. Afd. NK

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

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
3	Alt for lang tid mellem de sidste besøg.	Godt
20	Måske bedre kommunikation mellem sekretærerne.	Godt
21	Jeg har kun i ringe grad brugt min praktiserende læge i forbindelse med håndteringen af livet med hjernetumorer. Jeg har i en periode gået til samtaler hos en speciallæge.	Virkelig godt
23	Måtte selv ringe for at høre om resultat.	Dårligt
25	Vores læge ved INTET. Den praktiserende læge ved intet om hele [patientens] forløb, hverken fra det ene eller andet hospital, hvilket kan virke helt forkert. Det er jo hele familien, det her forløb er rigtig hårdt for. Så man skal fortælle ALT selv, og det er ikke til/let.	Godt
29	Den afsluttende samtale var konstruktiv og fremadrettet. Man ville ikke operere, men jeg fik anbefalet forskellige motionstyper, behandling hos fysioterapeut, mm. Det er jeg i gang med nu, og næsten alle symptomer er væk. Jeg er også stillet i udsigt, at det så måske var det, og at jeg kan leve normalt, hvis jeg holder fast i motion og øvelser for ryggen. Det dementerer jo i nogen grad telefonsvarermeddelelsen om, at man ikke kunne gøre noget for mig udover eventuel operation. Måske viser det, at en telefonsvarer ikke er egnet til at meddele diagnoser. Kommunikationen er jo envejs og måske så kortfattet, at den kan opleves misvisende.	Godt
46	Min læge har kun begrænset journaladgang. Det har jeg ikke bedt om.	Godt
56	Har kun godt at sige. Høj professionel personale.	Virkelig godt
59	Aarhus Sygehus skal ikke sende svar til min hjemkommune, da jeg er bosat i anden region.	Godt
64	Det er lidt svært at udfylde spørgeskemaet, da jeg kun var på ambulatoriet i ca. en halv time, inden jeg blev indlagt. Jeg har dog fået en behandling til ug.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Jeg er videresendt, men er i tvivl om, om jeg er sendt det rigtige sted hen. Og der er alt for lang ventetid. Har fået tid [til foråret]. Var utryk, fordi min fremtid er usikker, og fordi jeg fik indtryk af, at man ikke kan hjælpe mig af med mine smerter.	Godt
12	Synes, der går for lang tid, når perioden er helt frem til [vinter] 2013, for derefter måske operation, hvilket for mig havde været bedre, at evt. operation havde været tidligere, da vinteren som regel er træls i mit fag.	Godt
17	Det kan være vanskeligt at få telefonisk kontakt med ambulatoriet. Længere åbningstid for telefonkontakt og mere betjening i åbningstiden ville indebære en markant forbedring.	Virkelig godt
23	Jeg har ikke snakket med egen læge endnu, men det skal jeg om syv dage.	Godt
26	Syntes simpelthen det er mangel på respekt for andre, at der er gået tre måneder, og jeg stadig ikke har hørt noget.	Virkelig dårligt
35	Fortsat ikke fået tilstrækkelig information om min sygdom, og hvordan den udvikler sig i fremtiden.	Godt

Neurokir. Afd. NK

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

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
1	Søde mennesker :)	Godt
3	De første besøg var rigtig gode, der var god tid og god information fra både læge og sygeplejersker, både om sygdom og ventetid. Det gik først galt, da en henvisning landede et forkert sted, og jeg skulle selv finde ud af, hvor den så skulle hen. Lægen, [der ikke skulle behandle mig længere], overgav først meget sent min journal til anden læge. Har på fornemmelsen, at et svar er bortkommet. Da jeg endelig efter flere måneder og efter at have rykket pr. telefon mange gange kom ind for at få svaret, virkede det meget improviseret. Der var en lidt anden forklaring end fra den første læge, og jeg var noget forvirret, da jeg blev udskrevet. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
4	[] Der var ikke særlig omsorg og interesse for at forklare om scanningen, og lægen var ganske ligeglad og dårlig til at huske, at jeg er []opereret.	Uoplyst
7	Bedre forpligtende samarbejde mellem læger, sygeplejersker og sekretærer til gavn for patienterne. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
8	Alle har været smilende og venlige, hvilket har været en dejlig oplevelse. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Bedre venteværelse (trangt og ukomfortabelt). [Fysiske rammer]	Godt
14	Venterummet er kedeligt og ligger åbent til gangen, hvor alle løber travlt forbi. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Svarer noget hurtigere. Der går for lang tid, inden man får besked om det videre forløb, og inden henvisning til behandling finder sted. [Kommunikation og information]	Godt
17	Meget små rum, og venteværelset var ikke særlig hyggeligt. Jeg blev henvist til at vente i et indhak på gangen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Guld værd at have en kontaktlæge, som har tid og evner til at engagere sig i mine spørgsmål og bekymringer på en konstruktiv måde. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
22	De har som sagt gjort det rigtigt godt alle sammen der.	Virkelig godt
26	Et større venteværelse ville være en god ide. Det blev hurtigt trangt, især ved skranken var der ikke meget plads. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
27	Ved modtagelsen i ambulatoriet var der intet personale til stede, hvilket følte frustrerende. [Kvalitet i behandling]	Godt
29	Jeg er særdeles tilfreds med alt bortset fra den lange ventetid på en egentlig udredning, og så synes jeg ikke, at man skal meddele diagnoser via telefonsvarer. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
30	Der mangler samtalerum. Mit første besøg, som foregik ude på gangen sammen med andre patienter. Følte pinligt med personlige oplysninger. Det kan så stort et hospital IKKE VÆRE BEKENDT. [Fysiske rammer]	Godt
31	Jeg tror egentlig, de fleste gør, hvad de kan, under de muligheder, de har. Men mennesker er jo forskellige. Men de specialister, jeg kom til [], var prima.	Uoplyst

	[Kvalitet i behandling]	
32	Venteværelset er alt, alt for lille. Da jeg var der, måtte nogle stå. [Fysiske rammer]	Godt
33	Var bange for scanningen, da jeg lider af klaustrofobi, men fik den mest fantastiske information og en så behagelig person, der virkelig er professionel. Var til scanning på andet sygehus (åben scanner). Vil aldrig være bange for en lukket scanner, når personalet informerer så godt. Tak for det. Og information fra lægen var også rigtig god. Så jeg siger tak for en god oplevelse. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
35	Jeg synes, det er godt nok.	Godt
48	Jeg har haft en god oplevelse, de gange jeg har været i ambulatoriet. Men jeg har ALDRIG fået en tid til næste besøg, selvom lægen har fortalt, at jeg vil få tilsendt en ny tid. Jeg har altid selv måttet henvende mig og rykke for en ny tid, og det er IKKE en god oplevelse. Jeg føler mig glemt og dum. [Kvalitet i behandling]	Godt
50	Man sidder virkelig dårligt i venterummet, når man har en diskusprolaps. Dette var nok stedet for nogle stole, som man sidder rigtigt på. [Fysiske rammer]	Godt
52	Lægen gav sig god tid til at forklare, men jeg fik ikke efterfølgende svar på det, der var aftalt. Jeg måtte selv ringe op til flere gange, før det lykkedes. Det er vigtigt at patienten får besked på, hvem der gør hvad, og hvornår man cirka kan forvente at få svar. [Kommunikation og information]	Godt
53	Jeg syntes godt, at man kunne gøre venterummet mere komfortabelt. [Fysiske rammer]	Godt
55	De kunne gøre noget ved venteværelset. [Fysiske rammer]	Dårligt
56	Alt var perfekt. Personalet er fuldt ud professionel. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
59	Et større venteværelse. Jeg fik omfattende hjælp til, at jeg kunne komme på toilettet. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
62	Jeg har kun oplevet professionalismisme og tryghed i selve ambulatoriet! Det er desværre en helt anden historie når man er indlagt! Der er visse personer, der ikke egner sig til at behandle syge mennesker med respekt og lydhørhed. Og dem mødte jeg desværre en del af under begge mine indlæggelse, både læger NN og sygeplejersker! Det er simpelthen ikke i orden! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
63	Jeg har desværre gennemgået mange operatører []. MEN, man kan ikke sige noget mere positivt end jeres vidunderlige personale. De piger er altid obs. på os patienter. Altid med et stort smil og ikke mindst deres store hjerte. Jeg ved godt, at det er lægerne NN, som har det afgørende job, men uden deres smil og tålmodighed havde jeg givet op. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	Veltilrettelagt "ekspedition".	Virkelig godt
6	Da jeg selv [er i rengøringsbranchen], synes jeg, at det kunne være noget bedre. Jeg håber ikke, [mine kolleger] skal have så travlt for at kunne nå det hele. [Fysiske rammer]	Godt
7	Personalet var venlige og imødekommende, når jeg stillede spørgsmål. Der var også en god stemning personalet imellem, hvilket er rigtig rart at opleve som patient. [Relationer til personale]	Godt
10	Måske lidt flere siddepladser til ældre borgere? [Fysiske rammer]	Virkelig godt

- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 17 | Den gode, personlige kontakt til NN har for mig været af stor værdi. NN er for mig prototypen på den perfekte læge. Venlig, kompetent, professionel og fremragende til at kommunikere med sine patienter.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 18 | Kommer gerne til undersøgelse. | Virkelig godt |
| ✎ 21 | De var venlige, imødekommende og hurtige til at informere om lang ventetid, men er ikke helt tilfreds med, at journalnotatet er efter erindring. Havde ellers en god oplevelse af selve undersøgelsen.
[Kvalitet i behandling, Ventetid] | Godt |
| ✎ 26 | Synes virkelig at det er skuffende, at lægen ikke passer hendes arbejde, som man forventer. Havde det været på en privat arbejdsplads, skulle hun nok ud at lede efter andet arbejde.
[Relationer til personale] | Virkelig dårligt |
| ✎ 27 | Venteværelse kunne godt gøres mere hyggeligt og rart at være i.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 30 | Jeg fik udelukket, at jeg havde en diskusprolaps [], hvilket jeg var bange for. Jeg kunne have ønsket et råd om, hvad jeg selv kunne gøre, da det viste sig "kun at være slidgigt".
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 33 | Da jeg kom ud fra lægen, var jeg igen i receptionen og bede om en stol, og da kom der en meget sød og hjælpsom sygeplejerske og viste mig en plads og spurgte, om jeg havde mad med, hvad jeg ikke havde. Så kom hun tilbage med tre stykker smørrebrød og en vand. Det var en af de gode oplevelser.
[Pleje] | Dårligt |
| ✎ 36 | Venteområde er i meget åben forbindelse til det område, hvor sekretær og læger udveksler patientoplysninger. Oplevede en meget støjende læge, som foretog telefonsamtale om patient, hvor både navn, cpr-nummer og diagnose blev kendt for os, der opholdt sig i venteområdet. Klar overskridelse af tavshedspligten.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 37 | Det er i småtingsafdelingen, men et lidt større venteværelse.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 39 | Omsorg på sengeafdeling. Tak! Stil ikke mad på natbordet, hvis patienten ikke selv kan spise! Hvis patienten ringer, så vil han gerne have hjælp! Husk, at sproget [sometider] kan gå i stå!
[Relationer til personale] | 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 afdeling³. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

