

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Onkologisk Afd. D

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
	Undersøgelses-/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.....	99
	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:	450
Besvarelser fra afdelingens patienter:	345
Afdelingens svarprocent:	77%

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).

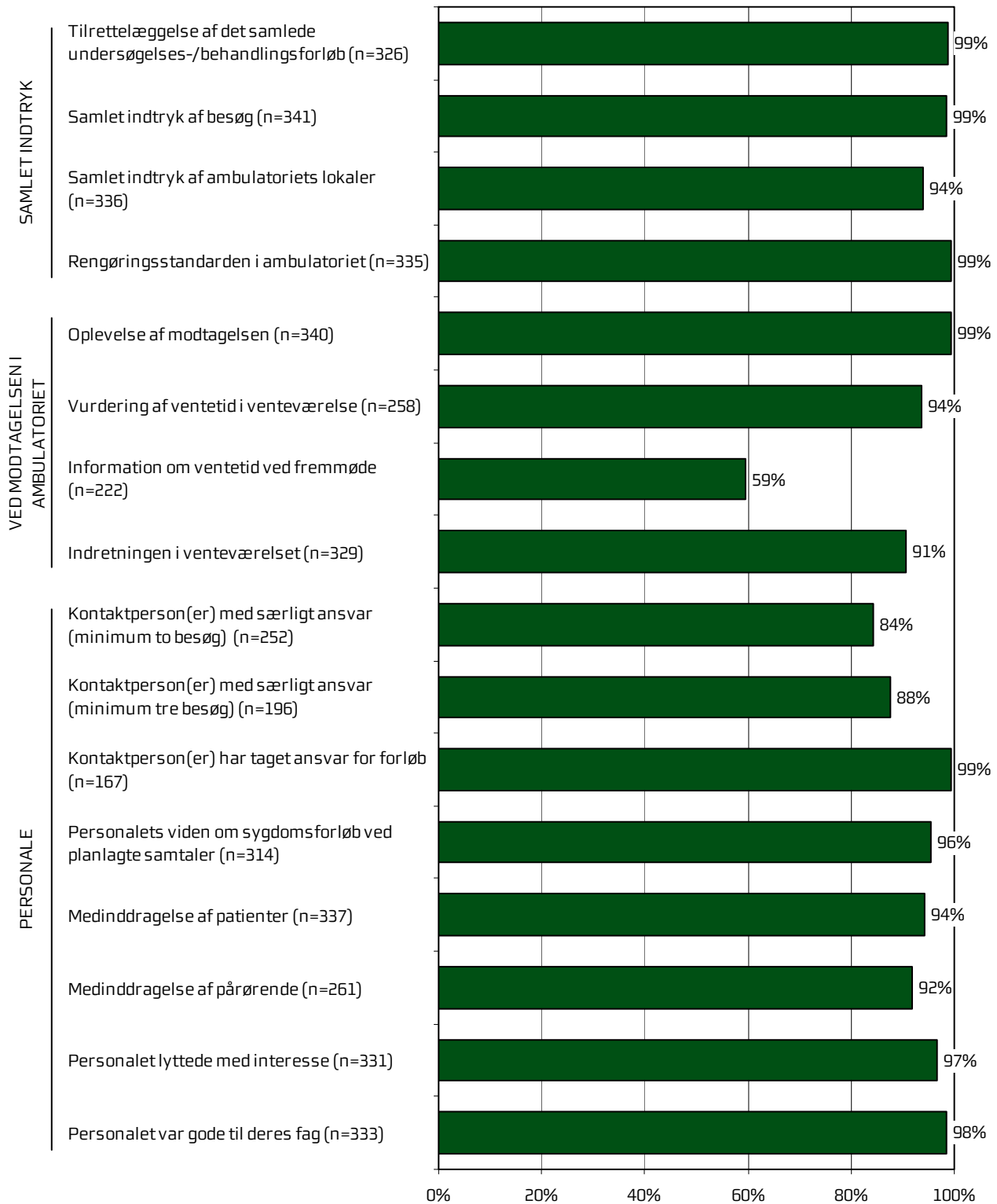
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

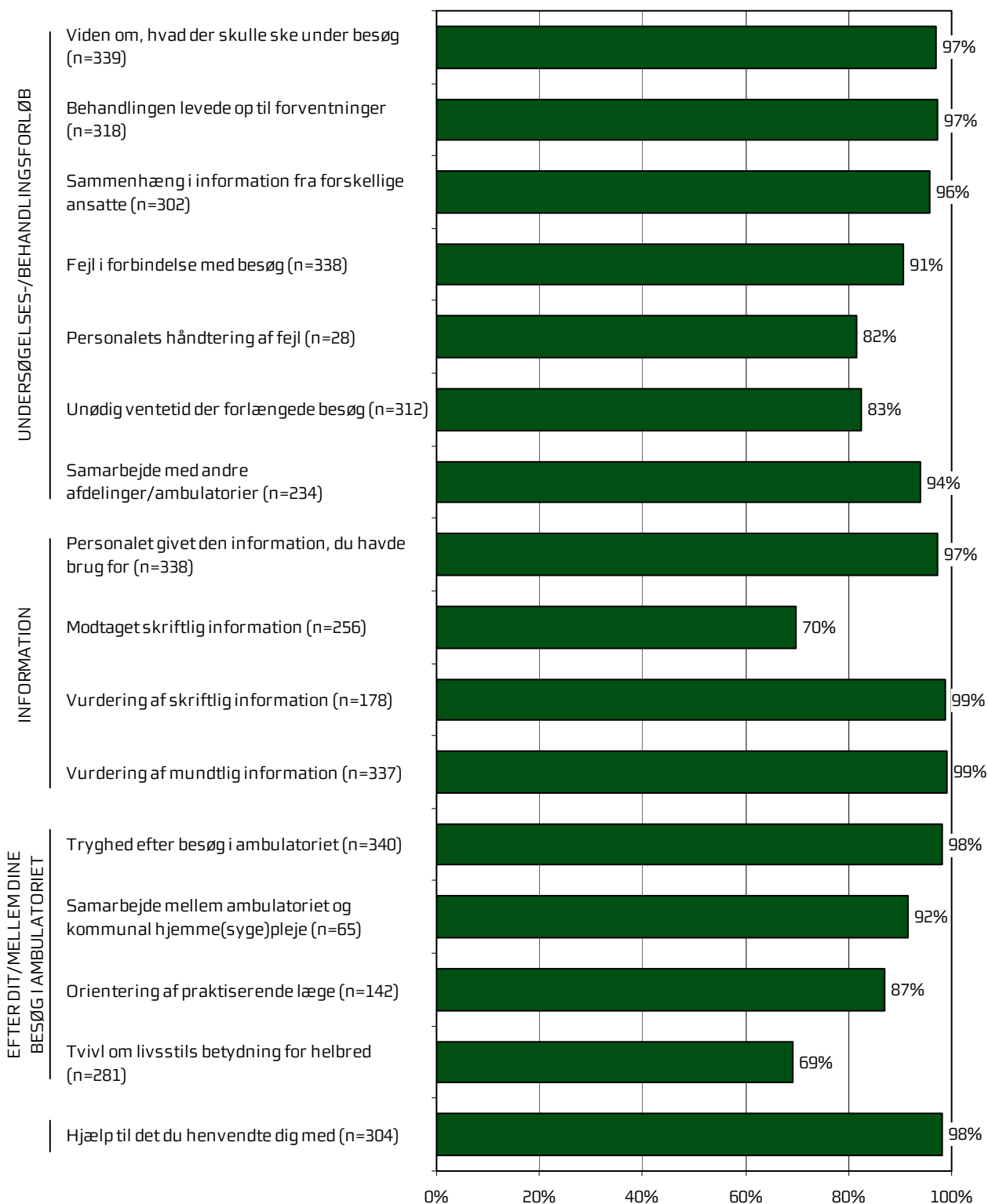
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Onkologisk Afdeling D

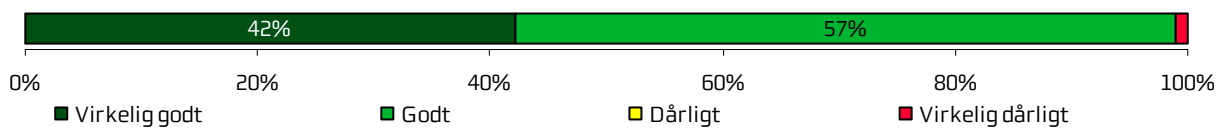
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

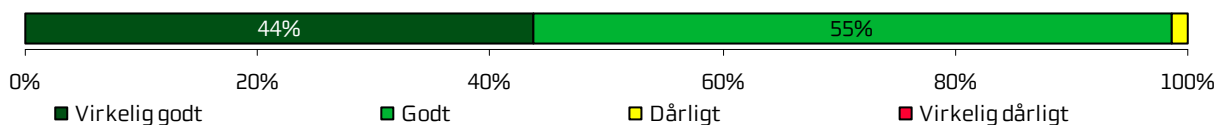
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

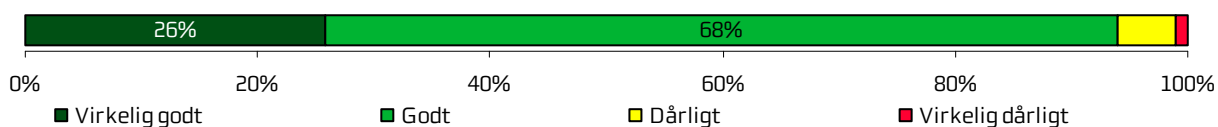
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=326)



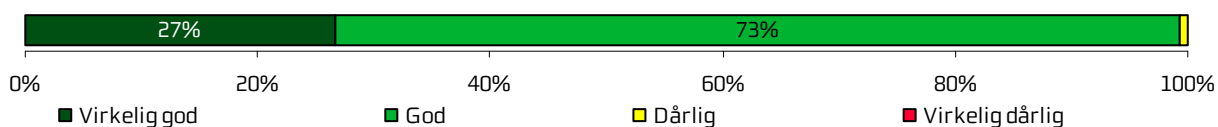
Samlet indtryk af besøg (n=341)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=336)



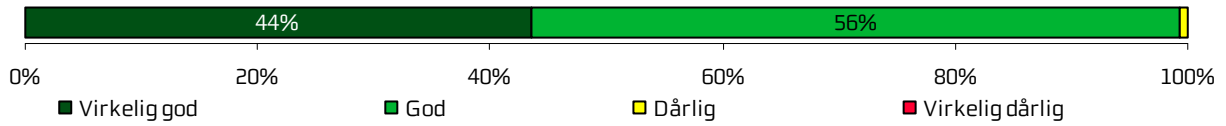
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=335)



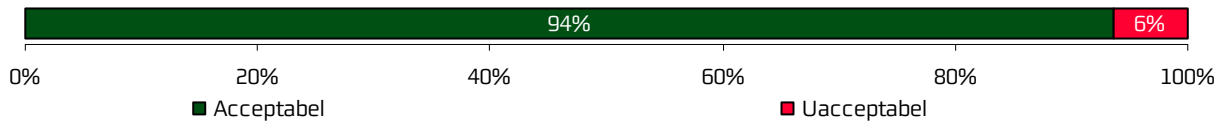
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	98 %	99 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	100 %	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	95 %	-	97 %	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	99 %	96 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

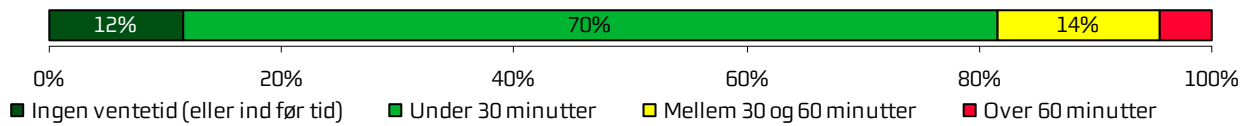
Oplevelse af modtagelsen (n=340)



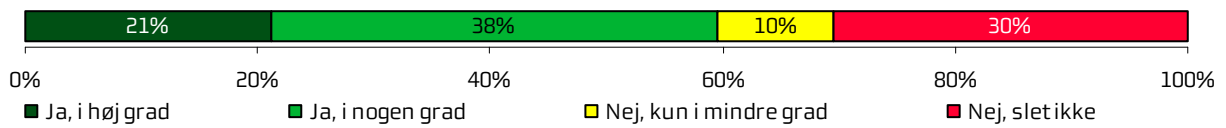
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=258)



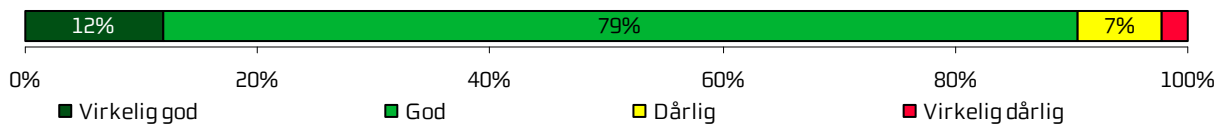
Længde af ventetid i venteværelse (n=248)



Information om ventetid ved fremmøde (n=222)



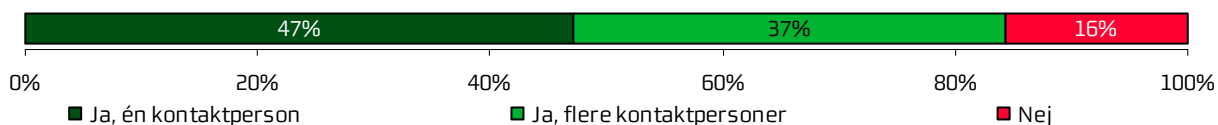
Indretningen i venteværelset (n=329)



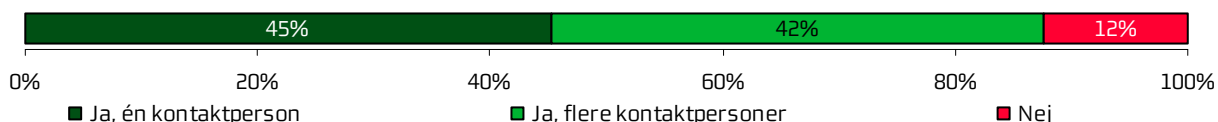
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	97 %	97 %	99 % *	85 % *	91 % *
Hvor lang var 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?	59 %	44 % *	46 % *	64 %	28 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	89 %	83 % *	94 %	68 % *	81 % *

Personale

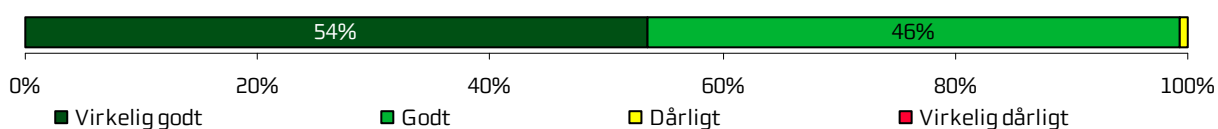
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=252)



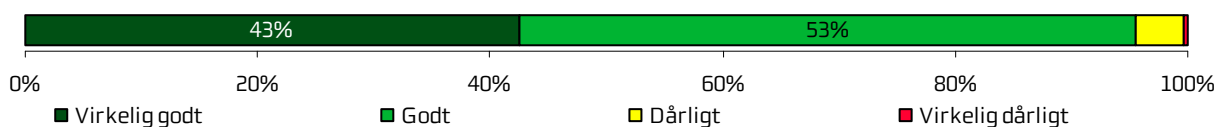
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=196)



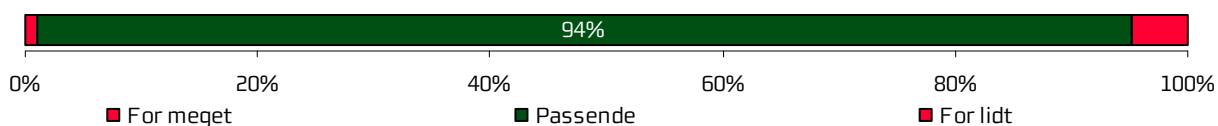
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=167)



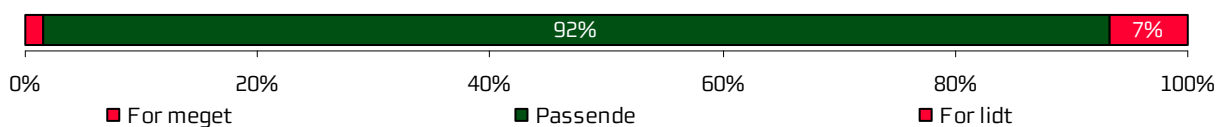
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=314)



Medinddragelse af patienter (n=337)



Medinddragelse af pårørende (n=261)



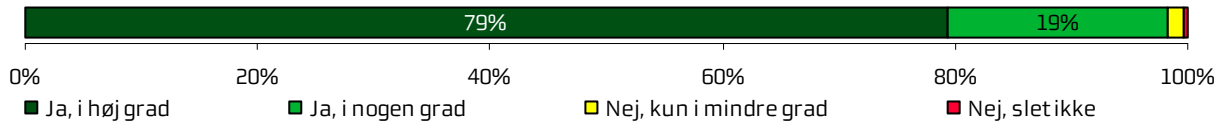
Personalet lyttede med interesse (n=331)



	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)	84 %	77 %	81 %	87 %	63 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	80 %	88 %	88 %	69 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	99 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	95 %	96 %	97 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	96 %	97 %	96 %	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	98 % *	95 %	96 %	85 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	98 %	99 %	98 %	93 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=333)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *

Undersøges-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=339)



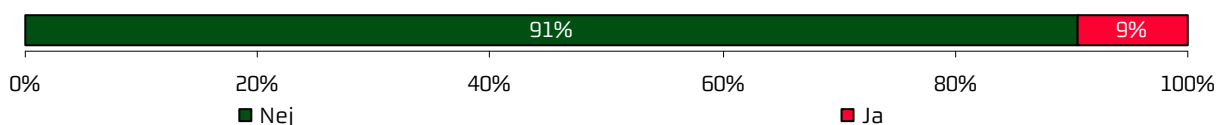
Behandlingen levede op til forventninger (n=318)



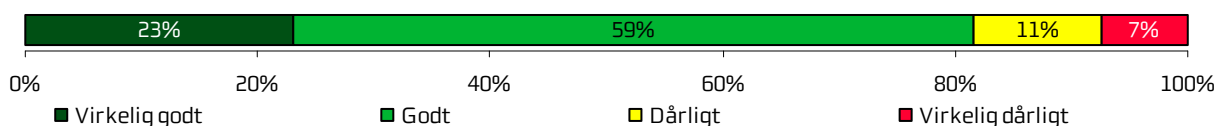
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=302)



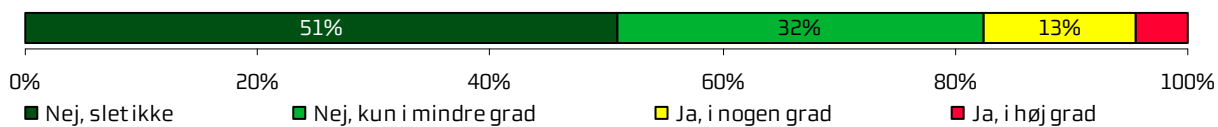
Fejl i forbindelse med besøg (n=338)



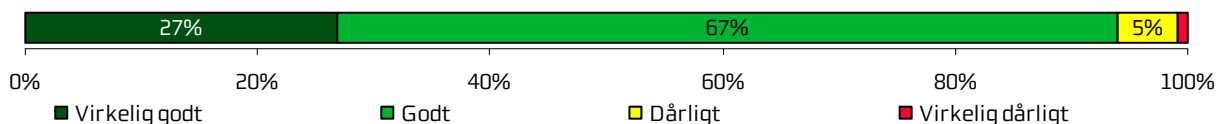
Personalets håndtering af fejl (n=28)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=312)



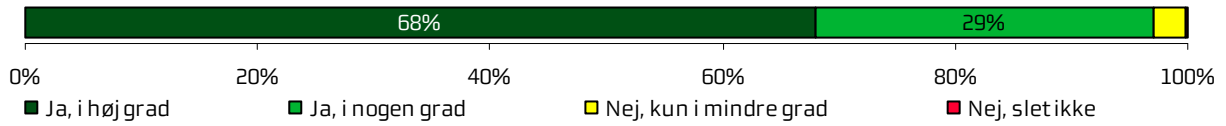
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=234)



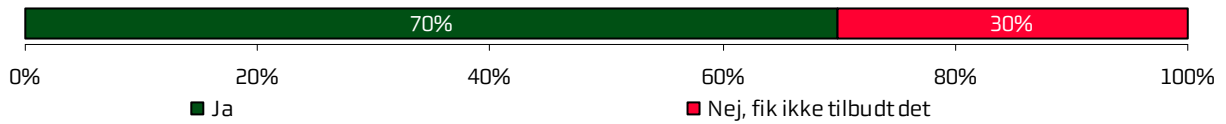
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	95 %	96 %	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	98 %	98 %	98 %	87 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	98 %	96 %	97 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	91 %	92 %	96 % *	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	82 %	77 %	100 % *	82 %	58 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83 %	85 %	84 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	95 %	92 %	98 % *	84 % *	91 % *

Information

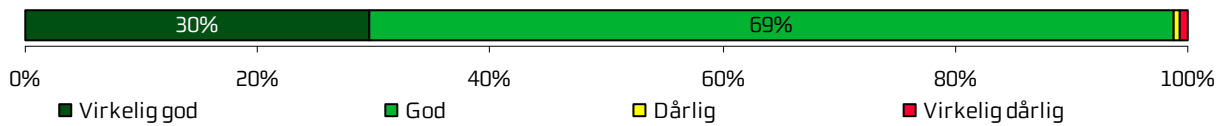
Personalet givet den information, du havde brug for (n=338)



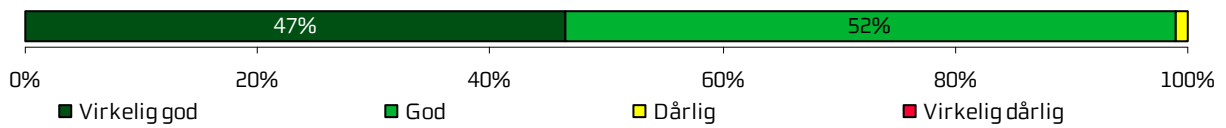
Modtaget skriftlig information (n=256)



Vurdering af skriftlig information (n=178)



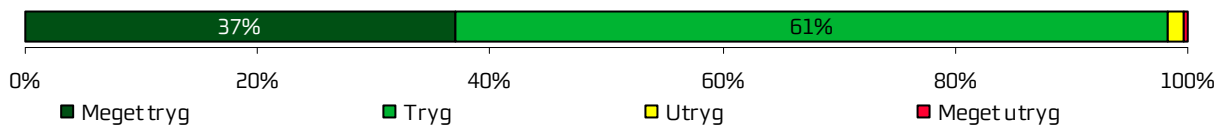
Vurdering af mundtlig information (n=337)



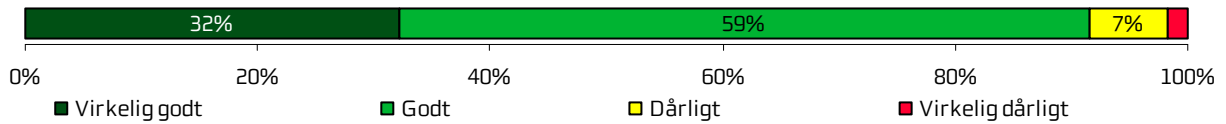
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	95 %	-	98 %	86 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	69 %	67 %	79 % *	56 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	100 %	99 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	99 %	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

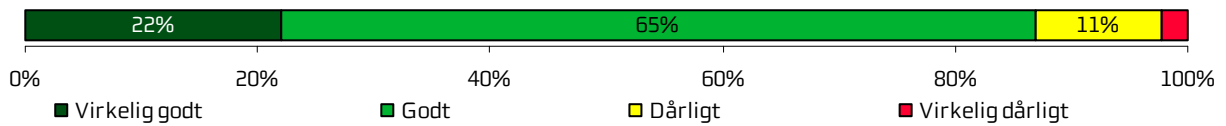
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=340)



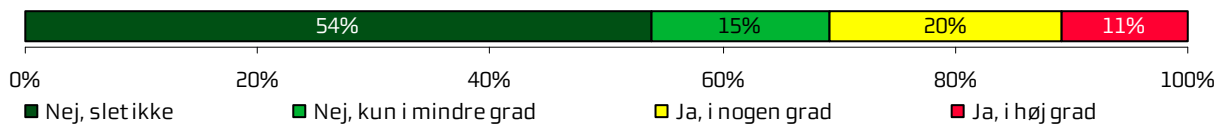
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=65)



Orientering af praktiserende læge (n=142)



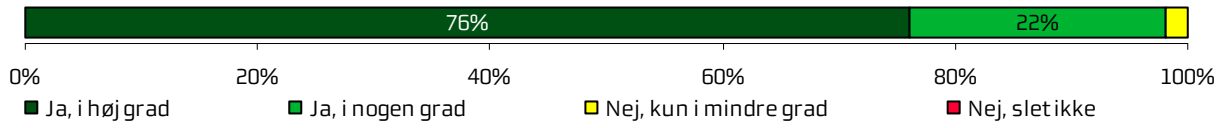
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=281)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	97 %	98 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	96 %	90 %	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	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?	69 %	70 %	77 %	81 % *	65 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=304)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	98 %	-	98 %	90 % *	95 % *

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 kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 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) 77 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	77%	100%
Køn		
Mand	39%	38%
Kvinde	61%	62%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	1%
20-39 år	4%	5%
40-59 år	32%	34%
60-79 år	59%	56%
80 år eller derover	4%	4%

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 tryg**", "**Tryg**", "Utryg", "Meget utryg"

"**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		345		100%
Køn				
Mand		133		39%
Kvinde		212		61%
Aldersgruppe				
Under 20 år		2		1%
20-39 år		13		4%
40-59 år		112		32%
60-79 år		203		59%
80 år eller derover		15		4%
Skema udfyldt af				
Patienten		326		96%
Pårørende		13		4%
Modersmål				
Dansk		332		97%
Ikke dansk		10		3%
Afsnitsnavn				
D6		79		23%
D-Terapi Skejby		21		6%
D-Terapi Herning		27		8%
D-Terapi NBG-A		58		17%
D7		136		39%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		24		7%

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	42	57	0	1	326	11
Køn						
Mand	47	52	0	1	128	4
Kvinde	39	59	0	1	198	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	54	46	0	0	11	1
40-59 år	37	63	0	0	108	2
60-79 år	46	53	0	1	190	8
80 år eller derover	34	66	0	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	56	0	1	311	9
Pårørende	22	78	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	43	56	0	1	315	11
Ikke dansk	31	69	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
D6	43	55	0	1	76	2
D-Terapi Skejby	52	48	0	0	21	0
D-Terapi Herning	42	58	0	0	24	2
D-Terapi NBG-A	42	58	0	0	53	2
D7	41	58	0	2	128	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	24	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	55	1	0	341
Køn					
Mand	47	53	0	0	133
Kvinde	42	56	2	0	208
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	41	50	8	0	13
40-59 år	41	58	1	0	110
60-79 år	46	53	1	0	201
80 år eller derover	40	60	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	44	55	1	0	324
Pårørende	28	72	0	0	13
Modersmål					
Dansk	44	55	1	0	330
Ikke dansk	52	48	0	0	10
Afsnitsnavn					
D6	38	59	3	0	78
D-Terapi Skejby	62	38	0	0	21
D-Terapi Herning	46	54	0	0	26
D-Terapi NBG-A	44	56	0	0	57
D7	43	56	1	0	135
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	24

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	68	5	1	336
Køn					
Mand	33	61	5	1	131
Kvinde	22	72	5	1	205
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	23	77	0	0	13
40-59 år	17	77	5	1	109
60-79 år	32	62	5	1	197
80 år eller derover	25	63	7	6	15
Skema udfyldt af					
Patienten	26	68	5	1	319
Pårørende	22	67	10	0	13
Modersmål					
Dansk	25	69	5	1	325
Ikke dansk	60	40	0	0	10
Afsnitsnavn					
D6	19	69	10	1	78
D-Terapi Skejby	80	15	5	0	20
D-Terapi Herning	42	58	0	0	26
D-Terapi NBG-A	18	77	4	2	56
D7	28	69	2	1	132
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	58	4	0	24

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	27	73	1	0	335
Køn					
Mand	32	68	0	0	131
Kvinde	23	75	1	0	204
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	34	66	0	0	13
40-59 år	27	73	0	0	106
60-79 år	28	71	1	0	199
80 år eller derover	7	93	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	26	73	1	0	318
Pårørende	21	79	0	0	13
Modersmål					
Dansk	26	73	1	0	324
Ikke dansk	48	52	0	0	10
Afsnitsnavn					
D6	18	81	1	0	79
D-Terapi Skejby	62	38	0	0	21
D-Terapi Herning	38	62	0	0	26
D-Terapi NBG-A	23	77	0	0	56
D7	30	69	1	0	129
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	24

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	56	1	0	340
Køn					
Mand	47	53	0	0	132
Kvinde	42	57	1	0	208
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	46	46	8	0	13
40-59 år	34	66	0	0	111
60-79 år	49	50	1	0	199
80 år eller derover	49	51	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	43	56	1	0	322
Pårørende	64	36	0	0	13
Modersmål					
Dansk	44	56	1	0	329
Ikke dansk	44	56	0	0	10
Afsnitsnavn					
D6	42	57	1	0	77
D-Terapi Skejby	76	24	0	0	21
D-Terapi Herning	62	38	0	0	26
D-Terapi NBG-A	45	55	0	0	58
D7	40	60	1	0	134
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	0	0	24

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	94	6	258	78
Køn				
Mand	94	6	96	33
Kvinde	94	6	162	45
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	64	36	11	2
40-59 år	96	4	88	20
60-79 år	94	6	149	52
80 år eller derover	100	0	8	4
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	245	73
Pårørende	77	23	9	4
Modersmål				
Dansk	93	7	247	77
Ikke dansk	100	0	10	0
Afsnitsnavn				
D6	94	6	68	10
D-Terapi Skejby	100	0	11	9
D-Terapi Herning	100	0	18	9
D-Terapi NBG-A	95	5	44	11
D7	91	9	100	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	17	7

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	12	70	14	4	248	3
Køn						
Mand	11	71	16	1	95	0
Kvinde	12	69	13	6	153	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	10	61	18	10	11	0
40-59 år	16	70	10	5	86	1
60-79 år	10	73	14	3	143	1
80 år eller derover	0	43	40	17	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	71	13	3	236	3
Pårørende	0	33	26	41	8	0
Modersmål						
Dansk	12	69	14	5	239	3
Ikke dansk	0	89	11	0	9	0
Afsnitsnavn						
D6	13	66	18	3	67	1
D-Terapi Skejby	20	80	0	0	10	0
D-Terapi Herning	19	75	6	0	16	0
D-Terapi NBG-A	5	86	9	0	44	0
D7	13	65	14	8	95	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	81	13	0	16	0

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	21	38	10	30	222	24
Køn						
Mand	26	39	11	24	82	10
Kvinde	18	38	10	34	140	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	55	0	45	9	2
40-59 år	18	33	15	34	78	4
60-79 år	26	41	6	27	127	17
80 år eller derover	0	47	33	20	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	21	39	11	30	210	24
Pårørende	6	26	0	68	8	0
Modersmål						
Dansk	21	38	11	30	212	24
Ikke dansk	25	45	0	29	10	0
Afsnitsnavn						
D6	27	34	11	27	62	3
D-Terapi Skejby	60	20	20	0	10	1
D-Terapi Herning	36	43	14	7	14	4
D-Terapi NBG-A	26	43	7	24	42	1
D7	9	41	10	41	81	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	38	8	15	13	2

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	12	79	7	2	329	8
Køn						
Mand	17	76	7	0	129	2
Kvinde	9	80	8	3	200	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	90	10	0	13	0
40-59 år	4	81	9	7	104	2
60-79 år	17	78	6	0	196	6
80 år eller derover	15	71	14	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	78	7	2	311	8
Pårørende	8	82	10	0	13	0
Modersmål						
Dansk	12	78	8	2	317	8
Ikke dansk	21	79	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
D6	11	73	11	4	79	0
D-Terapi Skejby	40	50	10	0	20	0
D-Terapi Herning	19	77	4	0	26	1
D-Terapi NBG-A	5	88	7	0	56	2
D7	12	80	6	2	127	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	81	0	0	21	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	47	37	16	252
Køn				
Mand	55	34	11	113
Kvinde	42	39	19	139
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	16	40	44	11
40-59 år	39	44	18	79
60-79 år	54	35	11	151
80 år eller derover	42	22	35	10
Skema udfyldt af				
Patienten	47	38	15	238
Pårørende	47	17	37	10
Modersmål				
Dansk	47	38	15	244
Ikke dansk	46	26	28	7
Afsnitsnavn				
D6	41	38	21	66
D-Terapi Skejby	74	26	0	19
D-Terapi Herning	70	30	0	23
D-Terapi NBG-A	52	38	10	42
D7	44	41	15	79
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	26	17	23

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	45	42	12	196
Køn				
Mand	48	40	12	91
Kvinde	43	44	13	105
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	31	49	20	6
40-59 år	40	43	17	67
60-79 år	50	41	9	119
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	45	42	13	186
Pårørende	56	28	16	7
Modersmål				
Dansk	45	43	12	189
Ikke dansk	34	31	35	6
Afsnitsnavn				
D6	38	47	15	47
D-Terapi Skejby	72	28	0	18
D-Terapi Herning	68	32	0	22
D-Terapi NBG-A	44	48	8	25
D7	44	43	13	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	29	19	21

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	54	46	1	0	167	2
Køn						
Mand	60	40	0	0	79	1
Kvinde	48	50	1	0	88	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	48	50	2	0	55	0
60-79 år	57	43	0	0	106	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	53	47	1	0	159	2
Pårørende	71	29	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	53	46	1	0	163	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
D6	53	47	0	0	38	1
D-Terapi Skejby	89	11	0	0	18	0
D-Terapi Herning	71	29	0	0	21	0
D-Terapi NBG-A	22	78	0	0	23	0
D7	57	41	2	0	51	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	16	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	43	53	4	0	314	23
Køn						
Mand	46	51	3	0	129	3
Kvinde	40	54	5	1	185	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	42	41	8	8	13	0
40-59 år	40	53	7	0	101	6
60-79 år	45	54	2	0	185	15
80 år eller derover	35	65	0	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	42	53	4	0	297	23
Pårørende	29	63	9	0	13	0
Modersmål						
Dansk	43	53	4	0	303	23
Ikke dansk	38	52	10	0	10	0
Afsnitsnavn						
D6	47	48	5	0	75	4
D-Terapi Skejby	62	38	0	0	21	0
D-Terapi Herning	38	63	0	0	24	1
D-Terapi NBG-A	38	62	0	0	53	5
D7	40	53	6	1	118	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	52	0	0	23	0

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	94	5	337
Køn				
Mand	1	95	4	131
Kvinde	1	94	5	206
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	0	100	0	13
40-59 år	0	94	6	109
60-79 år	1	96	3	199
80 år eller derover	8	77	15	14
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	320
Pårørende	0	100	0	13
Modersmål				
Dansk	1	94	5	326
Ikke dansk	12	88	0	10
Afsnitsnavn				
D6	1	95	4	79
D-Terapi Skejby	0	100	0	21
D-Terapi Herning	0	88	12	26
D-Terapi NBG-A	0	96	4	56
D7	2	92	6	132
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	23

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	2	92	7	261	75
Køn					
Mand	3	93	4	113	20
Kvinde	1	91	8	148	55
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	2	0
20-39 år	0	77	23	9	4
40-59 år	0	93	7	80	29
60-79 år	3	94	4	161	36
80 år eller derover	0	62	38	9	6
Skema udfyldt af					
Patienten	1	92	7	245	74
Pårørende	0	100	0	12	1
Modersmål					
Dansk	1	93	7	252	73
Ikke dansk	29	71	0	8	2
Afsnitsnavn					
D6	5	91	5	64	14
D-Terapi Skejby	0	94	6	18	3
D-Terapi Herning	0	95	5	20	6
D-Terapi NBG-A	0	95	5	43	14
D7	0	90	10	96	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	20	4

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	74	23	3	0	331	9
Køn						
Mand	75	22	2	0	129	4
Kvinde	73	23	3	1	202	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	67	24	8	0	13	0
40-59 år	72	26	2	0	108	3
60-79 år	77	21	2	1	196	3
80 år eller derover	67	18	15	0	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	74	22	3	0	314	9
Pårørende	68	32	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	74	22	3	0	320	9
Ikke dansk	65	35	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
D6	72	24	4	0	78	1
D-Terapi Skejby	100	0	0	0	20	1
D-Terapi Herning	84	16	0	0	25	1
D-Terapi NBG-A	74	22	4	0	54	4
D7	72	24	3	1	131	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	23	0

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	79	19	1	0	333	9
Køn						
Mand	83	16	0	1	131	2
Kvinde	77	21	2	0	202	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	82	9	9	0	12	1
40-59 år	78	22	0	0	109	2
60-79 år	81	16	2	1	196	5
80 år eller derover	62	38	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	80	19	1	0	316	9
Pårørende	64	36	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	80	18	1	0	322	9
Ikke dansk	67	33	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
D6	79	21	0	0	78	1
D-Terapi Skejby	100	0	0	0	21	0
D-Terapi Herning	92	8	0	0	25	1
D-Terapi NBG-A	85	15	0	0	55	3
D7	74	22	3	1	130	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	0	0	24	0

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	64	33	2	1	339	3
Køn						
Mand	62	34	4	0	131	2
Kvinde	65	32	1	2	208	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	73	17	0	10	11	1
40-59 år	61	36	2	1	111	0
60-79 år	66	31	2	1	200	2
80 år eller derover	57	43	0	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	33	2	1	322	3
Pårørende	48	52	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	64	33	2	1	328	3
Ikke dansk	66	34	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
D6	72	27	1	0	79	0
D-Terapi Skejby	86	14	0	0	21	0
D-Terapi Herning	68	32	0	0	25	1
D-Terapi NBG-A	49	44	7	0	57	0
D7	64	33	1	2	133	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	42	4	0	24	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	29	2	1	318	23
Køn						
Mand	71	28	1	1	124	9
Kvinde	67	30	3	0	194	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	57	33	10	0	11	1
40-59 år	65	34	1	0	107	4
60-79 år	73	25	1	0	184	17
80 år eller derover	51	25	18	6	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	68	29	2	1	305	19
Pårørende	50	37	13	0	10	3
Modersmål						
Dansk	68	29	2	1	307	23
Ikke dansk	77	23	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
D6	66	29	5	0	77	1
D-Terapi Skejby	80	20	0	0	20	1
D-Terapi Herning	70	30	0	0	23	3
D-Terapi NBG-A	67	27	2	4	51	6
D7	67	32	1	0	124	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	23	1

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	62	34	4	0	302	31
Køn						
Mand	67	31	1	0	121	10
Kvinde	58	36	5	1	181	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	56	35	9	0	12	0
40-59 år	63	35	2	0	101	9
60-79 år	63	33	4	1	176	18
80 år eller derover	39	49	12	0	11	4
Skema udfyldt af						
Patienten	63	33	4	0	286	30
Pårørende	49	51	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	62	33	4	0	291	31
Ikke dansk	46	54	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
D6	58	35	7	0	74	4
D-Terapi Skejby	86	10	5	0	21	0
D-Terapi Herning	63	38	0	0	24	2
D-Terapi NBG-A	59	41	0	0	46	8
D7	66	30	4	1	114	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	48	0	0	23	0

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	91	9	338
Køn			
Mand	90	10	131
Kvinde	91	9	207
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	76	24	12
40-59 år	91	9	108
60-79 år	91	9	202
80 år eller derover	100	0	14
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	321
Pårørende	96	4	13
Modersmål			
Dansk	91	9	327
Ikke dansk	83	17	10
Afsnitsnavn			
D6	91	9	78
D-Terapi Skejby	100	0	21
D-Terapi Herning	92	8	26
D-Terapi NBG-A	91	9	57
D7	89	11	132
Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	24

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	23	59	11	7	28	2
Køn						
Mand	46	45	0	9	12	0
Kvinde	6	68	19	6	16	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	12	88	0	0	9	1
60-79 år	29	57	15	0	15	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	56	12	8	26	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	25	56	12	8	26	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
D6	14	71	14	0	7	0
D-Terapi Skejby	-	-	-	-	0	0
D-Terapi Herning	-	-	-	-	2	0
D-Terapi NBG-A	40	40	20	0	5	0
D7	23	54	8	15	13	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	51	32	13	4	312	18
Køn						
Mand	51	30	16	3	123	7
Kvinde	51	32	12	5	189	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	72	11	9	9	12	0
40-59 år	46	40	10	4	102	4
60-79 år	53	28	15	4	181	14
80 år eller derover	47	30	16	7	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	51	32	13	4	295	18
Pårørende	40	26	17	17	13	0
Modersmål						
Dansk	52	32	12	4	301	18
Ikke dansk	33	34	23	10	10	0
Afsnitsnavn						
D6	49	30	17	4	76	2
D-Terapi Skejby	50	45	5	0	20	0
D-Terapi Herning	58	38	4	0	26	0
D-Terapi NBG-A	58	35	6	0	48	7
D7	49	30	13	7	122	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	30	15	0	20	2

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	27	67	5	1	234	32
Køn						
Mand	33	61	6	1	100	9
Kvinde	23	72	5	1	134	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	23	67	0	10	10	0
40-59 år	24	74	3	0	79	8
60-79 år	29	63	7	0	136	24
80 år eller derover	31	69	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	67	5	1	222	31
Pårørende	14	86	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	26	68	5	1	227	31
Ikke dansk	53	47	0	0	6	1
Afsnitsnavn						
D6	30	65	5	0	60	10
D-Terapi Skejby	54	46	0	0	13	1
D-Terapi Herning	20	80	0	0	15	3
D-Terapi NBG-A	26	66	9	0	35	4
D7	22	70	6	2	88	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	0	0	23	0

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	68	29	3	0	338
Køn					
Mand	77	23	1	0	133
Kvinde	63	33	4	0	205
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	77	15	8	0	13
40-59 år	57	42	1	0	109
60-79 år	76	22	3	0	199
80 år eller derover	50	44	0	6	15
Skema udfyldt af					
Patienten	69	29	2	0	321
Pårørende	39	53	7	0	13
Modersmål					
Dansk	68	29	2	0	327
Ikke dansk	71	21	9	0	10
Afsnitsnavn					
D6	71	28	1	0	79
D-Terapi Skejby	90	10	0	0	21
D-Terapi Herning	88	12	0	0	25
D-Terapi NBG-A	72	26	0	2	57
D7	61	34	5	0	132
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	25	4	0	24

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	70	30	256	74
Køn				
Mand	74	26	101	27
Kvinde	67	33	155	47
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	70	30	10	3
40-59 år	78	22	89	19
60-79 år	68	32	147	49
80 år eller derover	16	84	8	3
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	244	69
Pårørende	41	59	8	5
Modersmål				
Dansk	70	30	247	72
Ikke dansk	76	24	9	1
Afsnitsnavn				
D6	65	35	60	16
D-Terapi Skejby	85	15	13	7
D-Terapi Herning	67	33	21	5
D-Terapi NBG-A	73	27	45	11
D7	70	30	98	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	19	5

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	30	69	1	1	178	0
Køn						
Mand	29	71	0	0	75	0
Kvinde	30	68	1	1	103	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	34	50	0	15	7	0
40-59 år	23	75	2	0	69	0
60-79 år	35	65	0	0	100	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	69	1	1	172	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	30	68	1	1	171	0
Ikke dansk	11	89	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
D6	31	69	0	0	39	0
D-Terapi Skejby	36	64	0	0	11	0
D-Terapi Herning	29	71	0	0	14	0
D-Terapi NBG-A	28	72	0	0	32	0
D7	29	68	1	1	68	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	14	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	47	52	1	0	337
Køn					
Mand	51	48	1	0	131
Kvinde	44	55	1	0	206
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	52	40	8	0	13
40-59 år	41	59	0	0	109
60-79 år	50	49	1	0	198
80 år eller derover	33	67	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	47	52	1	0	320
Pårørende	25	75	0	0	13
Modersmål					
Dansk	47	52	1	0	326
Ikke dansk	48	52	0	0	10
Afsnitsnavn					
D6	43	56	1	0	79
D-Terapi Skejby	70	30	0	0	20
D-Terapi Herning	50	50	0	0	26
D-Terapi NBG-A	50	50	0	0	56
D7	46	52	2	0	132
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	24

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	37	61	1	0	340
Køn					
Mand	43	57	0	0	132
Kvinde	34	63	2	1	208
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	54	37	0	8	13
40-59 år	34	66	0	0	110
60-79 år	37	62	1	0	200
80 år eller derover	37	47	16	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	38	61	1	0	323
Pårørende	25	67	9	0	13
Modersmål					
Dansk	38	60	1	0	329
Ikke dansk	21	79	0	0	10
Afsnitsnavn					
D6	36	62	3	0	78
D-Terapi Skejby	57	43	0	0	21
D-Terapi Herning	44	56	0	0	25
D-Terapi NBG-A	33	67	0	0	57
D7	37	61	1	1	135
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	24

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	32	59	7	2	65	20	240
Køn							
Mand	30	63	3	3	36	7	79
Kvinde	34	55	11	0	29	13	161
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0	10
40-59 år	24	69	0	8	14	9	88
60-79 år	38	56	5	0	42	8	134
80 år eller derover	0	58	42	0	5	3	7
Skema udfyldt af							
Patienten	35	58	6	2	58	18	232
Pårørende	-	-	-	-	4	2	7
Modersmål							
Dansk	36	55	8	2	59	19	236
Ikke dansk	0	100	0	0	5	1	4
Afsnitsnavn							
D6	25	69	6	0	16	5	54
D-Terapi Skejby	-	-	-	-	3	2	14
D-Terapi Herning	50	50	0	0	6	1	19
D-Terapi NBG-A	25	67	8	0	12	5	36
D7	35	50	10	5	20	7	103
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	0	14

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	22	65	11	2	142	196
Køn						
Mand	18	75	5	2	60	71
Kvinde	25	58	15	2	82	125
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	46	39	14	6	7
40-59 år	29	54	17	0	45	66
60-79 år	20	74	4	2	85	112
80 år eller derover	-	-	-	-	4	11
Skema udfyldt af						
Patienten	23	64	11	2	132	189
Pårørende	14	68	18	0	6	7
Modersmål						
Dansk	23	64	11	2	135	192
Ikke dansk	13	70	17	0	6	4
Afsnitsnavn						
D6	23	58	20	0	40	39
D-Terapi Skejby	17	67	0	17	6	14
D-Terapi Herning	13	88	0	0	8	18
D-Terapi NBG-A	22	70	4	4	27	30
D7	18	70	8	4	50	82
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	11	13

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	54	15	20	11	281	57
Køn						
Mand	43	17	21	20	112	20
Kvinde	60	15	19	6	169	37
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	62	16	22	0	11	2
40-59 år	57	17	18	7	90	19
60-79 år	51	15	21	13	168	31
80 år eller derover	52	18	20	10	10	5
Skema udfyldt af						
Patienten	54	16	20	10	266	55
Pårørende	33	20	18	29	11	2
Modersmål						
Dansk	55	15	19	10	274	54
Ikke dansk	0	17	50	33	6	3
Afsnitsnavn						
D6	52	13	18	17	71	8
D-Terapi Skejby	63	11	16	11	19	2
D-Terapi Herning	48	14	29	10	21	4
D-Terapi NBG-A	53	24	16	8	51	6
D7	56	14	23	8	102	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	24	18	6	17	7

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	76	22	2	0	304	25
Køn						
Mand	81	19	0	0	117	11
Kvinde	73	24	3	0	187	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	77	15	8	0	13	0
40-59 år	76	24	0	0	99	9
60-79 år	78	20	3	0	180	13
80 år eller derover	57	43	0	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	78	21	2	0	288	25
Pårørende	46	54	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	77	21	2	0	293	25
Ikke dansk	71	29	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
D6	75	24	1	0	71	5
D-Terapi Skejby	100	0	0	0	19	0
D-Terapi Herning	86	14	0	0	22	3
D-Terapi NBG-A	80	20	0	0	51	6
D7	73	24	3	0	118	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	23	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	21
Kommunikation og information	6
Kontaktperson	5
Kvalitet i behandling	18
Pleje	9
Relationer til personale	21
Ventetid	3

Onkologisk Afd. D

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - D6	Modtagelsen
1	Jeg oplevede, at modtagelsen blev brugt til samtalerum. En anden patient blev informeret og spurgt ud til næste møde. Jeg følte mig sat i et rum, hvor jeg blev "nødt" til at overvære en samtale, som ramte ind i min egen angst for tilbagefald. Uacceptabelt.	God
2	Da jeg nogle gange ikke har haft det så godt, kan det være svært at være objektiv.	God
6	Man modtages altid med et STORT SMIL af receptionisten. Det kan man altid have brug for på denne afdeling.	Virkelig god
9	Bliver altid modtaget af positive ansatte.	Virkelig god
11	De er ALTID søde, venlig og hjælpsomme.	Virkelig god
14	Der er ikke personale i modtagelsen, når man har tid kl. 8.30. Der er et problem.	God
18	Nej.	God
22	Alle var utroligt omsorgsfulde og meget venlige.	Virkelig god
24	En enkelt medarbejder virker arrogant og uinteresseret. Jeg forsøgte engang at få min journal udskrevet, men hun havde "travlt" og tog modvilligt imod mit CPR-nummer og lovede at sende den senere. Det skete aldrig!	God
26	Ved første besøg henvendte jeg mig i receptionen igen efter at have ventet over en time. Det viste sig, at jeg skulle have haft taget blodprøver, hvilket ikke var meddelt mig. Efter disse var taget, var der kun kort ventetid.	Dårlig
27	Har kun én gang oplevet lang ventetid og uden information om grunden, eller hvornår vi kunne forvente at komme ind.	God
28	Nej alt var perfekt.	Virkelig god
31	Nej.	God
33	God service ved receptionsskranken, men ikke altid smilende. Venteværelset kunne godt gøres mere hjemlig og mindre "sygehus-agtig".	God
34	Dårlige stole til syge patienter.	Virkelig god
35	Jeg bliver hilst på med navns nævnelse.	Virkelig god
	ID Kommentarer - D-Terapi Skejby	Modtagelsen
3	Meget venligt og professionelt.	Virkelig god
5	Har fået en meget god modtagelse med en god forklaring om, hvad der skulle foregå.	Virkelig god
6	Det var dejligt, at man helt fra start (første kontakt) følte sig som patient (person) og ikke som et nummer!	Virkelig god
7	Dejligt med en kontaktperson, som fulgte en gennem hele forløbet. Det var også hende, som man mødte første gang til rundvisning, samtale og velkomst. Det føles meget betryggende og godt.	Virkelig god
11	Ved modtagelsen bliver man mødt af udelukkende venlige personer. Hvilken venlighed man oplever under hele behandlingen.	God
	ID Kommentarer - D-Terapi Herning	Modtagelsen

✎ 1	Jeg gik til strålebehandling [på andet sygehus]. Det var nemt med parkering, og modtagelsen i Ambulatoriet var meget venlig, og de var søde til at vise en til rette, og de var nemme at snakke med. Jeg følte mig godt tilpas, og så var der næsten ingen ventetid.	Virkelig god
✎ 2	Fin rundvisning. God modtagelse.	Virkelig god
✎ 4	Læge og sygeplejerske havde sat sig ind i min forhistorie.	Virkelig god
✎ 5	Den er god.	God
✎ 6	Fint.	Virkelig god
✎ 7	Modtaget af en virkelig god kontaktperson, som jeg følte mig meget tryk ved. Hende kan jeg ikke rose nok.	Virkelig god
✎ 8	Når man er booket ind, syntes jeg godt at ens kontaktperson, kunne byde en velkommen første gang. Man er jo meget usikker på, hvad der skal ske med en første gang.	God
✎ 11	Det var dejligt, at der stod kaffe/vand, samt småkager og frugt hver dag, så man følte at de tænkte på os.	God

ID Kommentarer - D-Terapi NBG-A

Modtagelsen

✎ 11	Jeg syntes, at man fik en meget kvalificeret behandling samt at de folk, man mødte, var meget søde og kompetente, så man ikke følte sig fortabt.	Virkelig god
✎ 17	Sød og venlig sygeplejerske.	Virkelig god
✎ 18	Det modtagende personale virkede omsorgsfuldt og empatisk. Rigtig god oplevelse.	Virkelig god
✎ 20	Kan ikke huske, om der var ventetid. Var der i god tid.	God

ID Kommentarer - D7

Modtagelsen



✎ 1	[] Jeg har generelt været tilfreds med behandlingen på de forskellige afdelinger og næsten ingen ventetid.	Uoplyst
✎ 2	Vedrørende ventetid: Ventede i cirka [en time] i venteværelset. Fik information om ventetid dels af sekretær og senere af sygeplejerske. Efter at være kaldt ind ventede jeg cirka 15 minutter på lægen!	Virkelig god
✎ 5	Medarbejderne sidder altid midt i noget eller snakker med kollegaer, dog fagligt. Derfor er de aldrig helt klar til at tage imod en ved ankomst ;-(God
✎ 7	Oplevelsen var farvet af min angst og uro i forbindelse med kontrollen. At sidde i venteværelset med den stemning.	God
✎ 8	Gik i behandling [for et par år siden], så meget er forment af hukommelsen.	Virkelig god
✎ 14	Gode oplevelser, men aldrig de samme læger. På det ene sygehus oplevede jeg under min indlæggelse, at der var få læger og kontaktpersoner, der fulgte mig. Det var en god oplevelse. Under kemoen havde jeg også en bestemt kontaktsygeplejerske på det andet sygehus. Det var også godt. Derefter har det været forskellige personer hver gang.	God
✎ 17	Det kan være lidt vanskeligt at lave en objektiv undersøgelse, fordi vi patienter er præget af angst, når vi skal til kontrol. Finder lægerne nu noget? Pyha, alle de syge mennesker i venteværelset, og så stor glæde, når man endnu engang er frifundet!!	God
✎ 21	Altid venlige, smilende og hjælpsomme.	Virkelig god
✎ 24	Den var ok.	God
✎ 27	Altid venlig og præcis.	Virkelig god
✎ 29	Har kun været udsat for ventetid én gang, og det var positivt på den måde, at jeg fik at vide, at	Virkelig god

	der var ventetid. God service.	
✎ 30	Der var mange gange for lang ventetid. Jeg tænker ikke over en ventesals indretning, da det for mig kun drejer sig om at komme ud hurtigst muligt.	God
✎ 32	Egentlig ikke nogen modtagelse, før lægen henter mig. Så til gengæld fin modtagelse. Men jeg oplever ikke ellers nogen decideret modtagelse.	God
✎ 33	Altid imødekommende og hjælpsomt personale.	Virkelig god
✎ 36	Fik en lang og grundig modtagelse, men så aldrig siden den kontaktsygeplejerske til trods for, at jeg prøvede flere strålerum. Så synes bestemt ikke, at ideen om kontaktperson virker. Men generelt meget fint personale.	God
✎ 40	Man kan mærke, I skal løbe stærkt for at nå det hele.	God
✎ 46	Personalet er altid venlige, søde og imødekommende.	Virkelig god
✎ 48	Der er generelt en god og imødekommende stemning.	Virkelig god
✎ 52	Min indlæggelse på [afdelingen] var et meget positiv møde med et fantastisk personale med en god "frisk" og venlig tone på hele afdelingen.	Virkelig god
✎ 53	Ja, det var en god oplevelse. Sekretæren modtog mig med et smil. Lægen kom og den aftalte tid var overholdt. Dejligt. For jeg er da lidt nervøs før hver kontrol.	Virkelig god
✎ 55	Måske var det en god ide at sende sekretærerne i modtagelsen på et smilekursus. Ved godt, at de har travlt, men de må gerne lige se op fra deres arbejde og smile, så patienten kan se, at de bliver betjent hurtigst muligt. Når man har fået deres opmærksomhed, er betjeningen i top, der mangler blot et lille smil.	Virkelig god
✎ 56	Mangler ur i venteværelset.	God
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
✎ 3	Jeg har kun været på et andet sygehus på en anden afdeling, og har hjemmebesøg af det palliative team.	Virkelig god
✎ 4	Jeg følte mig meget velkommen og følte, at personalet var meget kompetent.	Virkelig god
✎ 5	Personalet meget omsorgsfuld.	Virkelig god
✎ 8	Masser af smil ;-)	Virkelig god
✎ 9	Jeg var kun til kontrol og samtale, da jeg er med i et forsøg angående strålebehandling.	Virkelig god

Onkologisk Afd. D**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - D6	Fejlhåndtering
10	Blodprøve ikke bestilt. Sygeplejersken mente, at en anden sygeplejerske skulle bestille nye mødetider, selvom anden sygeplejerske ikke deltog den dag! Forkerte mødetider!	Dårligt
21	Jeg fik tildelt en forkert dag. Jeg havde aftalt med en bestemt læge om en bestemt dag i ugen til undersøgelse. Trods henvendelser til sekretæren, da jeg modtog mødekortet (cirka halvanden måned før tidspunkt), kunne dagen ikke flyttes.	Godt
25	Dårlig kommunikation mellem læge og behandlende personale. At der ikke blev givet klare anvisninger på, hvad der skulle ske. At lægen i ambulatoriet ikke snakkede ordentligt sammen med det behandlende personale.	Godt
26	Jeg klagede over smerter i mine ben og fik oplyst, at det var normalt, at kemoen gik i led og muskler, men det viste sig, at jeg havde fået en blodprop i benet med indlæggelse på andet sygehus efterfølgende. Jeg mener, der skal mere information om evt. blodpropper, som åbenbart er ret normalt, når man får kemo.	Godt
29	For blodprøver.	Godt
	ID Kommentarer - D-Terapi Herning	Fejlhåndtering
2	Strålemaskinen kørte ikke ordentligt to gange. (Mekanisk fejl).	Virkelig godt
3	Apparatet var nogle gange ikke placeret ordentligt, hvilket gjorde processen længere.	Godt
9	☐ Der opstod ikke fejl.	Uoplyst
	ID Kommentarer - D-Terapi NBG-A	Fejlhåndtering
1	Booking var forkert tre gange.	Godt
2	Kan ikke sammenfatte det.	Uoplyst
5	I strålemekanismen.	Virkelig godt
9	Jeg vil gerne have begge kontrolbesøg på samme dag.	Godt
10	Jeg oplevede, at mit behandlingsforløb blev behandlet ud fra normen af, hvad der plejede at være den bedste behandling. Og jeg fik denne behandling "uden" at kigge på mine prøver og resultater, hvilket resulterede i en "fejl"behandling. Dvs. ingen virkning. Hvilket resulterede i seks måneders tilbage/forsinkelse i behandlingen.	Dårligt
	ID Kommentarer - D7	Fejlhåndtering
6	1) Har følt en sygeplejerske ikke var sat ordentligt ind i min journal (måtte tjekke den under besøget). 2) Har haft en meget dårlig oplevelse med en læge, der have en utilfredsstillende måde at kommunikere på.	Virkelig godt
9	Jeg fik ikke i første omgang udleveret Ondansetron og Movicol. Måske man skulle lave det til standard.	Virkelig godt
11	Er blevet fejlindkaldt/forvekslet med anden patient i relation til scanning.	Uoplyst




















✎	16	Blev lovet en opringning om et svar, som blev glemt, hvilket gav unødvendig bekymring for mig og mine pårørende.	Godt
✎	18	Udlevering af medicin.	Godt
✎	21	To gange under mit meget lange forløb er henvisninger forsvundet undervejs fra en afdeling til en anden.	Uoplyst
✎	25	Manglede en kontaktlæge. Der blev ikke lyttet til, at jeg gerne vil snakke med en læge med mere erfaring, der kunne svare på mine spørgsmål, der lå uden for den viden, læge NN har. Mistede min "kontaktlæge" efter første besøg, da personen skiftede stilling. Fik at vide at hospitalet tilmeldte mig [forskellige] kurser, men efter et stykke tid viste det sig, at det havde de ikke. Ville da hellere have at vide fra starten, at jeg skulle sørge for det selv. Så mange forskellige læger trods ønske om en eller flere faste, da jeg gik på mange forskellige afdelinger. Havde brug for at minimere antallet af læger i min behandlingsmetode. Ønsket blev overhørt/ignoreret. Har følt, at jeg har måtte undervise læger NN og fortælle, hvorfor jeg har de ar, jeg har [] samt oplevet, at jeg har måtte starte forfra hver gang med at fortælle mit behandlingsforløb. Har måtte sige fra overfor læge, som mente, at jeg skulle have stråler, trods det at der står på første side i min journal, at jeg skulle have en [anden behandling]. Har flere gange oplevet, at læger ikke var sat ind i mit tilfælde og lige havde fået stukket min journal i hånden fem min før min samtale. Det betyder, at jeg ikke har kunne drøfte min sygdom med lægerne. Samtalen kom i stedet for til at handle om, hvad der er sket og ikke, hvad der skal ske. [Derudover] føler man ikke trykthed som patient for, at man får den bedste behandling. Har en gang oplevet en læge der, efter at jeg havde ventet halvanden time, knap nok ville svare på mine spørgsmål og efter fem minutter sendte mig ud af lokalet. Ville have været rart med oplysning om, at der fandtes en socialrådgiver på hospitalet, der kunne hjælpe mig i forhold til, hvad jeg skulle stille op som [ung] []. Oplevede et system, der fortalte mig, at jeg var et hul i systemet og derfor manglede rådgivning i forhold til uddannelse og sygedagpenge. Har oplevet flere gange i forsøget på at få en eller anden form for kontaktlæge, at lægen ikke var til stede, når jeg mødte op. I stedet for måtte [jeg] se en anden læge trods det, at jeg havde ringet dagen før og tjekket, om jeg nu kunne se den ønskede læge. I et liv, hvor sygdom har fyldt meget, og man tager fri for at komme på hospitalet, kommer man ikke lige igen en anden dag, da det går ud over studie og arbejde hver gang.	Virkelig dårligt
✎	30	Journalen kunne man ikke finde op til flere gange! "undskyld vi beklager" standard. Det værste var nok alle de forskellige læger og så mange meninger. Det må jeg sige, det er ikke særlig trygt for en kraftpatient, og det ved jeg, at jeg ikke er alene om at mene.	Dårligt
✎	31	De vidste ikke, at jeg sad og ventede i venteværelset.	Godt
✎	35	Der var ikke booket samme tid i deres system, som jeg havde fået på skrift. Derfor kunne jeg ikke tale med en af de læger, som jeg har talt med før.	Godt
✎	37	Der har været sendt forskellige tider til samme behandling, men der kom klaring på det ved næste besøg.	Godt
✎	40	Dobbeltbooking ikke afmeldt på anden afdeling, men jeg valgte at få tjekket og derefter fortsætte på Onkologisk.	Uoplyst
✎	42	Da jeg gjorde opmærksom på en dato, viste det sig, at kemo-behandlingen var udløbet dagen før, jeg skulle have den.	Godt
✎	43	Blev indkaldt, selvom jeg lige havde været til kontrol.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	50	Jeg bliver CT-scannet med [flere] måneders mellemrum, men sidste gang fik jeg ingen indkaldelse, måtte selv rykke for det. Så nu bliver jeg scannet før jul, men på et andet hospital end det oprindelige, men bedre sent end aldrig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	51	Sidste gang jeg var der, blev jeg af patientbefordringen fulgt ind på Onkologisk Afdeling, selvom jeg havde fortalt, at jeg skulle [på anden afdeling]. Men da jeg havde ventet der halvanden time, blev fejlen opdaget, og jeg blev kørt til [denne afdeling], hvor læge NN alligevel tog imod mig.	Uoplyst
✎	56	Første gang manglede der information om, at der skulle tages blodprøver før mødet med lægen. Lille fejl.	Virkelig godt

 58	Jeg sagde, at jeg ikke kunne tåle kirurgisk sytråd, men alligevel syede de mig med det.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
 8	Forskellige meninger om brugen af diverse medicin.	Godt

Onkologisk Afd. D

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
1	Sendt til en scanning.	Godt
3	Det er dybt frustrerende, at man stort set hver gang får en ny læge på trods af, at man har ønsket en bestemt! Det bliver derved ofte kun de større ting, der kommer frem, mens bekymringer og problemer, der måske primært er psykiske, ikke kommer frem.	Godt
4	Fik stillet diagnosen uhelbredelig kræftsygdom [], uden at lægerne havde udtalt sig. Det viste sig ved, at de derefter videre undersøgelser viste, at kræften var opereret væk.	Godt
8	Personalet ved kemo- og strålebehandlingen var virkelig gode.	Godt
9	Føler virkelig, at der bliver gjort meget for mig.	Virkelig godt
11	Er meget glad for at komme ind til de samme to læger hver gang.	Virkelig godt
16	For mig er ambulatoriet lig med kontrol af afsluttet behandling. Har valgt at svare ud fra seneste kontrol.	Godt
19	Jeg bliver altid behandlet godt, bliver lyttet til, og jeg træffer beslutninger for min behandling i samarbejde med læge og sygeplejerske. Jeg har ALTID den samme læge, og er han der ikke, bliver jeg kontaktet, så jeg har mulighed for at få en ny tid, hvis jeg skulle ønske dette. Jeg har en fast kontaktsygeplejerske, som jeg har en rigtig god kontakt og kemi med, og skulle hun ikke være der, er der to andre, som er der til behandlinger. Dem har jeg også en rigtig god kontakt med. Har ikke noget at klage over og er meget glad for min kontakt til hospitalet.	Virkelig godt
20	Det er vanskeligt at bestille scanning fra Onkologisk afdeling eller røntgen.	Virkelig godt
22	Igen var alle meget omsorgsfulde og meget informerende.	Virkelig godt
23	Skiftende sygeplejersker hver gang.	Virkelig godt
24	Generelt en god og professionel behandling præget af overskud til patienten.	Godt
25	Jeg har oplevet, at det i nogen grad var tilfældigt, om der blev taget hånd om min samlede situation. Jeg har selv måtte opdage relevansen af genetisk udredning og opsøge denne. Jeg har oplevet et meget snævert fokus i undersøgelser og kontrol, frem for en mere helhedsorienteret tilgang (men stadig med et onkologisk fokus, naturligvis). Jeg har desuden oplevet, at en læge har belært mig, [som har viden på området], om at "ultralydsscanning er jo ikke psykoterapi", at jeg var behandlingskrævende deprimeret (trods det, at hun ikke på nogen måde ulejligede sig med at undersøge dette nærmere), og i det hele taget at blive talt ned til i samme seance. Jeg gik grædende derfra, heldigvis i følge med min ægtefælle.	Dårligt
27	Har savnet at have en kontaktperson, eller at det var samme læge, jeg talte med hver gang/flere gange i træk.	Godt
28	Nej, jeg synes, at jeg er blevet behandlet helt enestående godt både på Skejby og Kommunehospitalet. Søde læger, sygeplejersker og sekretærer.	Virkelig godt
29	Ingen kommentar.	Virkelig godt
33	Aldrig den samme læge ved samtaler, heller ikke samme sygeplejerske.	Godt
ID Kommentarer - D-Terapi Skejby		Samlet indtryk
6	Jeg blev godt hjulpet på de områder, jeg havde brug for. Eksempelvis forskellige salver med mere mod forbrændt hud.	Virkelig godt
7	Jeg synes ikke, de informationer, jeg fik omkring varigheden af bivirkninger, dels stemte	Virkelig godt

	overens med virkeligheden og ikke stemte overens med det, jeg hørte senere [på anden afdeling], hvor en ph.d.-studerende fra [andet sygehus] bl.a. talte om bivirkninger ved strålebehandling. Det, hun sagde, passede bedre med det, jeg oplevede. F.eks. sagde hun, at der kunne gå op til syv måneder, inden bivirkningerne forsvandt. Tidligere havde jeg fået at vide, at op til fire uger nok var max. Jeg synes, der burde være en afstemning mellem de to udsagn, da det, efter min opfattelse, er rart at vide, at der kan gå op til syv måneder. Det er nu mere end en måned siden, jeg blev færdig med strålebehandling, og jeg har fortsat bivirkninger, men føler dog, at det går den rigtige vej, men lidt langsomt.	
	8 Dygtigt, kompetent personale. Uhøjtidelig omgangsform, som var en stor lettelse i forløbet.	Virkelig godt
	9 For lidt snak om mulighederne før accept af strålebehandling. INGEN snak om alternativer/risiko/udvikling osv. Efter behandling hørte jeg, at mange personer lever med [min diagnose] og bliver gamle uden at vide og mærke til deres [sygdom].	Godt
	ID Kommentarer - D-Terapi Herning	Samlet indtryk
	2 Fantastisk kontaktsygeplejerske!	Virkelig godt
	4 Mødte stort engagement og imødekommenhed fra personalet.	Virkelig godt
	11 Jeg kunne godt ønske mig, det var samme læge ved undersøgelse/behandlingsforløb.	Godt
	ID Kommentarer - D-Terapi NBG-A	Samlet indtryk
	6 Dejligt med en fast plan, hvor tidspunkter bliver overholdt.	Godt
	12 Der var flere bestillinger til røntgen, og en anden medicinsk afdeling, som "smuttede".	Virkelig godt
	14 Mener da, at de samarbejder med [en anden afdeling] på hospitalet. En læge fra denne afdeling var også med til samtalen en eller to gange, tror jeg nok!	Godt
	15 Det var godt at have en pårørende med til at høre behandlingsforløbet.	Virkelig godt
	18 Der blev taget hånd om forløbet, navnlig da jeg blev rigtig dårlig. Det var en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
	21 Havde svært ved at forstå alt [].	Virkelig godt
	ID Kommentarer - D7	Samlet indtryk
	2 Jeg har været til én undersøgelse/samtale i den pågældende periode, hvor jeg skulle tale med en læge om mine reaktioner på noget medicin, jeg var startet på tidligere på året.	Godt
	3 Har været igennem flere behandlingsforløb og starter netop et nyt. Er tryk ved det meget kompetente personale. Omhyggelige og behagelige med stor empati.	Virkelig godt
	5 Det virker ganske enkelt umuligt at komme igennem til rette personer, hvis der skal ringes ind. Specielt i starten af mine kontroller var det ringe og informationen mangelfuld, hvilket jo er kritisabelt, når man i den grad er usikkerhed og uvidende i forhold til en cancer-sygdom ;-(Godt
	7 Når jeg skriver, at en ventetid på over 60 minutter er acceptabel, er det fordi, jeg tænker, at når der er tid nok til at tage hånd om alle, vil der nok også være det til mig. Hvilket også er min oplevelse. (Selvom det er hårdt at vente længe).	Godt
	10 Jeg ved godt det er svært, men jeg kunne godt tænke mig, at det var samme læge, man havde samtale med hver gang. Indtil nu har det været forskellige hver gang.	Godt
	13 Scanninger bestilt på andre afdelinger [] var i første omgang ikke koordineret med datoen for ambulatoriebesøget. En opringning fra min side klarlagde fejlen, og ambulatoriet tog sig af at rette scanningsdatoen. Meget fornemt.	Virkelig godt
	14 Jeg var til kontrol i [efteråret], og efter [flere] års kontrol kunne jeg slippe fri for [medikament], hvilket var glædeligt. Lægen var begejstret og undersøgte mig alligevel grundigt.	Godt
	16 Alt i alt synes jeg, at behandlingsforløbet som cancerpatient er rigtig godt tilrettelagt. Det er	Godt

	mere i efterforløbet, at man eventuelt kunne sætte lidt ind overfor. Jeg har været meget tilfreds med min modtagelse i ambulatoriet.	
23	Samtalerne foregår med skiftende læger, men dejligt med den faste kontaktperson/sygeplejerske. Dette virker meget beroligende.	Godt
25	Har haft en virkelig dårlig oplevelse på Onkologisk Afdeling i Aarhus. Her mangler professionalisme og overblik. Ved f.eks. forsinkelser eller aflysninger kan andre afdelinger finde ud af at ringe og omlægge tider, sådan at man ikke møder op forgæves. Så hvorfor ikke også Onkologisk?	Dårligt
26	Jeg oplevede en gang en læge, som havde svært ved at lytte. Ellers har jeg kun oplevet det modsatte.	Godt
27	Trygt, behageligt, professionelt.	Virkelig godt
29	Jeg er tilknyttet to afdelinger. Det er ikke altid, at de begge kender til netop DEN ting, jeg kommer med (spørgsmål), men det positive er, at de undersøger det, og jeg får mine svar.	Virkelig godt
32	Jeg vil gerne/meget gerne ind til samme læge ved hvert kontrolbesøg. Det ville være en ekstra tryghedsfaktor. Indimellem er jeg blevet sat på til bestemt læge, men får alligevel en anden. Hvorfor ved jeg ikke. Når det er sagt, vil jeg gerne understrege, at jeg altid har mødt kompetente, interesserede læger ved mine kontrolbesøg.	Godt
34	Jeg var til min sidste kontrol efter [et par] års rigtig godt behandlingsforløb. Jeg er kommet en gang om året, og har kun følt mig særdeles godt behandlet af alle personalegrupper. Eventuelt manglende information i dagambulatoriet har været uden betydning.	Virkelig godt
36	Ved lægesamtaler ville det være MEGET trygt, at det var den samme [læge].	Godt
46	Kunne ønske, at det var samme læge og ikke [flere] forskellige.	Godt
48	Jeg har nogle gange i mellem de planlagte tjek haft bekymringer over ting, som jeg mærkede i min krop. Når jeg har kontaktet ambulatoriet med mine bekymringer, er jeg hver gang blevet taget MEGET alvorlig. Og har haft en oplevelse af, at det er helt ok, at jeg kontakter afdelingen. Og at jeg bare skulle kontakte afdelingen igen, hvis jeg blev utryg over noget. Det er dejligt! Stor respekt.	Virkelig godt
49	Jeg kunne godt tænke mig, som pårørende [til en patient] i livsforlængende behandling, og som skal hente []tabletter i Aarhus, at det kunne gøres hurtigere. Det har sommetider taget mange timer frem og tilbage, da vi bor i []. Det er hårdt for en [atientene][som har en anden sygdom] oveni. Samtidig bliver han hverken budt vådt eller tørt. [].	Godt
51	Jeg oplevede det dejlige, at hver gang jeg var der, kom jeg ind til læge NN fra 2008 til 2012, hvor jeg var der en sidste gang.	Virkelig godt
53	Fik at vide, at min læge NN desværre var blevet syg. Derfor en yngre mandlig læge, som var kompetent, lyttende og havde sikre gode svar på de spørgsmål, jeg havde med. TAK for det. Kunne ønske mig, at det er den samme læge, jeg kom til kontrol hos. Har været hos flere forskellige. Er naturligvis forstående over for akut sygdom, men der er en tendens til, at jeg møder en ny ved hver kontrol.	Godt
55	Har fået en fantastisk behandling og er glad og godt tilfreds med den behandling, jeg har fået. Især dejligt med kaffehjørnet i modsatte ende af bygningen, hvor man kan hygge sig med andre patienter, som jo fejler næsten det samme som en selv.	Virkelig godt
57	Jeg deltager i en forsøgsbehandling.	Virkelig godt
58	Niks.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
7	Jeg skulle modtage strålebehandling efter [en operation]. For præcisionens skyld fik jeg TA-TOVERET prikker på brystbenet, dvs. de sidder der livsvarigt. Det synes jeg er MEGET uacceptabelt. Det giver ufølelse, som jeg tænker, jøderne må have haft det, når de fik tatoveret deres nummer på armen. DET ER HELT UTILSTEDELIGT.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
6	Meget tilfreds.	Virkelig godt
8	Jeg kunne ønske mig oplysning om gøren efter endt behandling. Dårlig smag og træthed. Det tager jo mellem et halvt år til et helt år.	Godt
24	Altid meget hjælpsomme ved henvendelse.	Godt
25	Den mundtlige information har været af meget svingende kvalitet, men det meste af den har været god.	Dårligt
28	Stor ros til jer alle.	Virkelig godt
30	Jeg ville gerne have mødt den samme læge bare en enkelt gang. Det ville lette kommunikationen, hvis man ikke skulle starte forfra hver gang!	Godt
32	Ved sidste besøg må det godt være en læge med mere erfaring. Det burde være den samme læge hver gang. Det ville give mere tryghed.	Godt
33	Lægerne (forskellige) er svære at forstå og få information fra. Sygeplejersken er den, der samler op på samtalen, så jeg ved, hvad der er blevet sagt ved svar-samtalerne.	Godt
ID	Kommentarer - D-Terapi Skejby	Samlet indtryk
6	Jeg fik god information og kunne til enhver tid komme til at tale med kontaktperson eller ringe.	Virkelig godt
7	På et tidspunkt, da jeg og andre troede, jeg havde fået blærebetændelse, fik jeg nogle piller, som jeg fik [bivirkninger af]. Personalet sørgede for, at jeg omgående fik en samtale med en læge, som også sørgede for, at jeg kom til behandling på [Dermato-Venerologisk Afdeling]. At det så ikke gik efter forventning der, skal jeg bestemt ikke bebrejde [Stråleterapien]. Tværtimod følte jeg, at de tog mit problem alvorligt, hvilket ovenstående gerne skulle give udtryk for.	Virkelig godt
9	Hele informationen nævner ikke alternativer, hvis man ikke vil modtage behandling.	Godt
10	Også ros til information fra afdelingens hæfte, CD samt hjemmeside.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D-Terapi Herning	Samlet indtryk
2	Jeg har intet at klage over!	Virkelig godt
4	Kunne have brugt en konkret, udleveret dato for næste kontrol i ambulatoriet, da jeg "blev sluppet" af stråleterapien.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D-Terapi NBG-A	Samlet indtryk
2	I det store og hele har det været godt nok.	Godt
6	Måske kunne der være lidt mere oplysning om BIVIRKNINGER?	Godt
12	Hos de fleste: god PERSONLIG kommunikation.	Virkelig godt
18	Rigtig god information, også den min hustru fik, da jeg blev for dårlig til at kunne modtage informationerne selv.	Virkelig godt
21	Rigtig fine forklaringer og god stemning gav positivitet hos patienten.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D7	Samlet indtryk
7	Jeg har mødt empatiske læger, som lyttede til hele min situation og ikke kun specifikt på det	Godt

	fysiske. Det gør noget godt ved mig at blive mødt med empati. Jeg slapper af, trækker vejret ordentligt og bliver mindre bange.	
10	Jeg har ved en enkelt henvendelse fået et meget afvisende svar fra en sygeplejerske. Jeg var på et ambulant besøg efter, jeg havde forsøgt at få forbindelse via telefonen. Det nåede jeg ikke, inden telefonsvarer var på. Så mødte jeg op, men fik desværre en snak med en emsig sygeplejerske.	Godt
13	Mødtes med læge NN, som har ansvaret for den behandling, jeg har modtaget. Har hele vejen igennem været fulgt af ham. Det er meget trygt. Kompetent og empatisk information.	Virkelig godt
14	Som sagt var det kun et kontrolbesøg, men fik udmærket information i forbindelse med min operation og efterfølgende [] behandling.	Godt
21	Har en enkelt gang skullet ind til en [] læge. Fik mangelfuld information af denne læge. Jeg er selv sundhedsuddannet [] og har altid en del spørgsmål. Ellers har det været de samme 4-5 læger, jeg har set, og de er meget kompetente læger.	Virkelig godt
25	Fik brochure om min []behandling, men manglede informationer om [den specifikke sygdom] og eventuelle samtalegrupper m.m., der var af tilbud til mig. Blev opereret på et andet sygehus og kom derfor ikke forbi på dette sygehus og fik informationer om de tilbud, der var til patienter som mig [].	Dårligt
27	Bare i orden.	Virkelig godt
29	Som patient føler jeg mig som samarbejdspartner og må ofte bede om skriftlig information fra min journal. Det positive er, at det får jeg, når jeg beder om det.	Virkelig godt
32	God information.	Godt
34	Alt er fint. Alle personalegrupper gør, hvad de kan.	Virkelig godt
45	Svært at svare på, idet jeg endnu intet svar har modtaget.	Virkelig godt
50	Den bedste information, jeg fik, var under besøgene i ambulatoriet.	Godt
52	Skulle det ske mod forventning, at jeg skal have ny indlæggelse, ønsker jeg, det må ske på Aarhus Universitetshospital.	Virkelig godt
53	Jeg er bare godt tilfreds. Synes alle udviser empati, faglig kompetence og stor medmenneskelighed. TAK.	Godt
55	Har oplevet, at lægen er lidt stresset, men jeg er blevet rask, så det kan man vel ikke klage over.	Virkelig godt
58	Niks.	Godt
62	Det skriftlige gav anledning til flere spørgsmål, som personalet kunne besvare. En enkelt læge blev lidt ubehagelig, da jeg spurgte.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Lægen, der talte med mig, virkede meget kompetent.	Godt
2	Som en helt naturlig reaktion hører man ikke alt eller kommer i tvivl. Får altid svar (tålmodigt) fra lægen, selvom det har været omtalt ved tidligere samtaler. Det er min oplevelse, at lægen har tid, men jeg er også heldig at være ved den samme læge hver gang.	Virkelig godt

Onkologisk Afd. D

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

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
5	Jeg ved godt, at jeg skal ud og gå ture og cykle, når jeg kan, for at motionere, men når jeg er meget træt, så kan jeg ikke. Jeg ved godt, jeg skal spise sundt. Jeg tager kun et enkelt glas vin i ny og næ, og jeg ryger ikke. Og jeg burde drikke to liter vand dagligt, men kan jeg ikke drikke to liter vand, så drikker jeg det, jeg kan.	Godt
10	Har været i ambulatoriet [mange gange].	Godt
15	Jeg savner at komme til kontrol og scanning. Har kun været tilfreds med Århus.	Godt
25	Jeg undrer mig over, hvorfor det aldrig blev adresseret, at egen læge var ansvarlig for at henvise til genetisk udredning? Eller hvorfor det var mig selv, der måtte opdage den øgede risiko for brystkræft? Jeg har senere fundet ud af, at jeg er bærer af en BRCA-1 mutation.	Dårligt
26	Jeg savnede meget, at der var en læge og en sygeplejerske, der tog sig af mig.	Dårligt
27	Der er blevet snakket meget lidt om livsstil inden mine besøg/behandling. Men en del om, at jeg skal sørge for at få kalorier og proteiner nok. Men ikke om rygning og alkohol.	Godt
29	Nej.	Virkelig godt
33	Svært at vide, hvad der er rigtig levestil, og hvad der ikke er for mig. Føler ikke, de kan hjælpe mig med problemer, der ikke har med kræftsygdommen at gøre. Jeg skal selv kontakte relevant personale/afdeling. Eksempelvis en diætist.	Godt
36	Lægen, der skulle informere mig om min tilstand, havde telefonvagt. I den korte tid, jeg talte med hende, blev vi afbrudt to gange. Sammenhængen i samtalen var ikke god.	Godt
	ID Kommentarer - D-Terapi Skejby	Samlet indtryk
6	Jeg følte lidt en "overladt til sig selv"-periode efter afsluttende samtale. Måske kunne en aftalt ugentlig kontakt være godt, da der stadig i lang tid efter sker noget i ens krop.	Virkelig godt
7	Kun at jeg føler, at min egen læge ikke blev informeret. Jeg var hos hende i september/oktober, hvor hun bl.a. sagde, at de sidste informationer, hun havde om mig, stammede fra maj måned, hvilket jeg ikke forstår, da jeg havde den opfattelse, at de elektroniske journaler virkede.	Virkelig godt
11	Ingen.	Godt
	ID Kommentarer - D-Terapi Herning	Samlet indtryk
4	Følte mig mødt psykisk, og der var plads til "menneskelighed", trods alle apparaterne.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - D-Terapi NBG-A	Samlet indtryk
18	Det er meget trygt at have en kontaktperson, som jeg kan kontakte telefonisk. Det er sket en del gange, at jeg eller min hustru har ringet til kontaktpersonen, der virkede velinformeret om mit forløb. Vi har hver gang oplevet, at vi bestemt ikke var til besvær ved den telefoniske kontakt. Tværtimod.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - D7	Samlet indtryk
2	Jeg har ikke talt med min praktiserende læge siden det aktuelle besøg.	Godt
3	Er kommet der regelmæssigt i [en del] år og skal fortsat komme. Er yderst tilfreds.	Virkelig godt

-
- 14 Der er ikke gjort noget specielt ud af livsstilsinformation, kun det jeg selv har opsøgt. Gik selv til kostvejleder, akupunktur og spiste vitaminpulver og andet for at klare behandlingerne. Genoptræningen blev påbegyndt rigtig hurtigt, hvilket var fint. Til gengæld fik jeg ikke tilstrækkelig information omkring normal genoptræning efter to-tre år. Godt
- 24 Information om konsekvenser ved ikke at tage imod []behandling med [medicin]. Godt
- 29 Jeg har meget behov for selv at tage ansvar på de områder, jeg kan. Livskvalitet er vigtig for mig for at "tumble" alle de bivirkninger, der er dukket op gennem [årene]. Der oplever jeg at blive lyttet til. Virkelig godt
- 37 Da det er læge eller sygeplejerske, der skal indstille patient til eventuelt krop og kræft, kunne jeg godt have tænkt mig, at de, under en af behandlingerne, havde informeret om dette. Så jeg måske havde haft en chance for at deltage i dette, i stedet for først at høre om det, når jeg er ved at være færdig med behandling, og det er for sent at deltage. Virkelig godt
- 39 Altid et smilende personale, samt en god tone imellem personalet, selvom de er presset i arbejdet. Godt gået. Ros til dem derude, her og der. Positive mennesker. De har travlt hver dag, pas på stress. Virkelig godt
- 52 Det ville være ok for mig at modtage svar på scanningsbilleder pr. telefon. Alternativ til at køre 180 km for at tale med lægen i få minutter. (En bagatel for et hel igennem perfekt møde med Aarhus Universitetshospital). Virkelig godt
- 54 Meget tilfreds! Virkelig godt
- 60 Motion/pulsen op er godt, når man er i kemobehandling. Virkelig godt

Onkologisk Afd. D

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

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk	
1	[Hjemmeside] fungerer ikke.	Godt	
6	Et virkelig godt sted at komme, når man er angrebet af denne grimme sygdom, som fylder rigtig meget i ens tilværelse. Så er det dejligt, at personalet er så søde og venlige, som er tilfældet i dette tilfælde. Man glæder sig måske ikke ligefrem, til vi skal derud, men næsten grundet personalet. [Relationer til personale]	Virkelig godt	
7	Det tv, som kørte i venteværelset, kunne godt ud over at komme med gode råd til kræftpatienter også vise for eksempel DR-Update og lignende som tidsfordriv i ventetiden. [Fysiske rammer]	Godt	
10	Huske at bestille blodprøver.	Godt	
11	Toiletterne lugter ikke godt. Personalet: perfekt :-) [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt	
12	Der var ikke siddepladser nok i venteværelset ved gruppen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt	
13	Jeg fik god hjælp til, at mildne mine bivirkninger af [behandlingen].	Godt	
17	Alle var meget venlige og omsorgsfulde. [Relationer til personale]	Virkelig godt	
21	Lokalerne til undersøgelserne er ok. Venteværelserne er kedelige, mørke og ikke hyggelige. Hygiejnen på toiletterne er vekslende. Nogle er i orden, andre mangler noget for at være i orden. [Fysiske rammer]	Godt	
23	Toiletter for langt væk fra behandlingsrum. [Fysiske rammer]	Virkelig godt	
25	Virkelig imødekommende sygeplejersker! Dem har jeg været glad for igennem forløbet. Jeg vil anbefale jer at kigge på læge-patient-kommunikationen, måske med professionel hjælp til at optimere den. I har en travl afdeling, og det kræver bevidst arbejde at oparbejde en afdelingskultur, der fastholder en hensigtsmæssig kommunikation, når tiden er presset. Jeg har desuden en klar fornemmelse af, at kommunikationen internt til tider kan halte, og der må gå en del ressourcer tabt i den proces. Måske var det også et fokusområde, det kunne betale sig at kigge på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt	
26	Venteværelset er meget trængt. De fleste patienter har jo en eller flere pårørende med. Fint med vand, kaffe osv. [Fysiske rammer]	Dårligt	
29	Alt er godt.	Virkelig godt	
33	Hele kræftafdelingen: Ens mentale tilstand "lugter" langt væk af sygehus. De skulle prøve at gøre det [mindre] sygehusagtig. Man bliver "syg" af at træde ind i afdelingen. Rummene kunne gøres mere hjemlige. Sofaer i stedet for skriveborde osv. [Fysiske rammer]	Godt	
	ID	Kommentarer - D-Terapi Skejby	Samlet indtryk
1	En lille ting: der var ugeblade fra sidste år. [Fysiske rammer]	Godt	




✎ 2	Jeg er meget tilfreds med den behandling, som jeg fik på den ene afdeling, og specielt sygeplejerskerne var fantastiske :-). Jeg kunne ønske samme behandling på den anden afdeling :-). [Relationer til personale]	Godt
✎ 3	Jeg var meget tilfreds med den behandling, jeg fik i ambulatoriet. Fra alle sider, fra læge NN, fra alle sygeplejersker, både de kontaktsygeplejersker, jeg havde, men også de øvrige, jeg mødte i min behandling, også fra afdelingens sekretærer, mødte jeg en fantastisk hjælpsomhed og imødekommenhed, som jeg gerne vil benytte lejligheden til at takke for. Tak for professionalitet og ikke mindst den store menneskelige varme, jeg mødte. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 4	Personalet gjorde alt for, at vi kunne få et godt forløb, imens vi var i behandling. Og det betød meget, at jeg kunne snakke med patienter om deres sygdomme og de problemer, som de havde. En meget god hjælp, så jeg ikke følte, det kun var mig, der havde dårlige dage. Optimistisk. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 5	Det var en god oplevelse at komme i ambulatoriet. Stille og roligt personale, selv når en strålekanon var gået ned. [Relationer til personale]	Godt
✎ 7	Flagningen ved sidste behandling skal man bibeholde. Man er selv glad ved sidste behandling, og flagningen er med til at understrege, at man er kommet et skridt videre i den rigtige retning. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 8	Specielt særdeles gode til kommunikation afpasset efter personen og afpasset, så informationer blev givet på passende tidspunkt (for eksempel handlemuligheder/bivirkninger, når det blev aktuelt). Ikke for meget, ikke for lidt. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
✎ 9	Altid frisk frugt/kaffe/te/vand/m.m. i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 10	Stor ros til det ene ambulatorium. Jeg følte en personlig omsorg først og fremmest fra min kontaktsygeplejerske, men også fra alle andre, som ved skiftende vagter behandlede mig. Jeg følte, at de alle grundigt havde sat sig ind i min sygdom og behandling. Også ros til det andet ambulatorium. Ca. halvanden uge efter at [behandlingen] var afsluttet, kiggede jeg, da jeg var i området, af nemhed og uden aftale ind (selvom behandlingen var foretaget på det første ambulatorium), og jeg blev omsorgsfuldt set på og fik udleveret [] salve til behandling af et efterfølgende opstået hudproblem. Det vidner om god koordination mellem afdelinger og omsorgsfuld patientpleje. På afdelingens gode hjemmeside med patientinformation og information om hudpleje havde jeg læst om denne efterbehandling til afhjælpning af hudproblemer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 11	Så vidt jeg kan bedømme, er standarden på dette område rigtig god.	Godt
ID	Kommentarer - D-Terapi Herning	Samlet indtryk
✎ 2	Alle viste venlig interesse/omsorg. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 3	Udluftning i omklædningsrum, da det sommetider lugtede. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 4	Skulle holde vejret under bestrålingen, og der blev brugt ordvalget "værsgo", når jeg skulle trække vejret ind, og "tak", når jeg kunne trække vejret igen. Kunne have ønsket et andet ordvalg, så jeg ikke bliver mindet om stråleseancen, når jeg fx sidder ved middagsbordet :-). Store roser til personalet for stor faglighed og præcision og plads til snak ved behov. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 10	Dårligt: Samtale på gangen. Patienter/sengeliggende i offentligt forum/ placering i døråbning og samtale der. Dette kunne godt flyttes.	Godt
ID	Kommentarer - D-Terapi NBG-A	Samlet indtryk

3	<p>Informationsskærmen i venteværelset kunne være bedre. De nyheder, der kører hen over skærmen i bunden, kan ikke læses, kun delvist. Hvis man vælger at vise nyheder, skal disse kunne læses helt. Venteværelset er ok, men det kunne godt være mere indbydende og hyggeligt. Flere farver, lidt mere plads og måske et par bløde stole. Personalet har været meget imødekommende. Jeg er et par gange ankommet mellem mine ambulatorieindkaldelser grundet tvivl og angst for min sygdom. Ved begge disse henvendelser har jeg kunnet få lov at få en tid og blive tilset af en læge. Jeg var meget glad for, at dette var muligt, og at denne fleksibilitet var til stede. Det har gjort mit forløb nemmere for mig rent psykisk, og det har sandsynligvis været et vigtigt led i hele min helingsproces efterfølgende. Jeg har følt mig i trygge hænder gennem hele forløbet (også på tværs af afdelinger), men i særdeleshed gennem besøgende på en anden afdeling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]</p>	Godt
4	<p>Ambulatoriets personale har i høj grad taget hensyn til lang køreafstand fra bopæl ved fastsættelse af mødetidspunkt og ellers tilbudt overnatning på patienthotel. Fin service. [Kvalitet i behandling]</p>	Godt
5	God samtale.	Virkelig godt
6	Mulighederne er udnyttet på fornem vis! Respekt!	Godt
7	Jeg har fået en GOD behandling over hele linjen.	Uoplyst
8	Jeg synes, det har været en god oplevelse hele vejen igennem.	Virkelig godt
9	I er altid søde og smilende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Det var lækkert med is efter strålebehandling :) Og skønne sygeplejersker. [Pleje]	Godt
13	Svært at svare generelt. Tilfredsheden er afhængig af hvilken læge, man kommer til konsultation hos. [Pleje]	Godt
14	Det er mest trygt for patienten, hvis det er den samme læge, man taler med ved besøgene! Jeg skal fortsat komme [et par gange om året] i et længere forløb. Alt i alt i [flere år]! [Pleje]	Godt
16	[] Jeg er MEGET ked af, at det ikke er den samme læge, der har fulgt mig ved hver kontrol. [Kontaktperson]	Godt
18	Venterum og undersøgelsesrum er jo hospitalsrum. Der stod altid drikke og frugt til rådighed, og det var dejligt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
19	To til tre gange var tiderne til samtalerne ikke givet videre til lægesekretæren fra lægen, så jeg modtog tiderne meget sent. F.eks. dagen før. [Kvalitet i behandling]	Godt
ID	Kommentarer - D7	Samlet indtryk
2	Den læge, jeg talte med, havde sat sig grundigt ind i min sygehistorie og kendte min skepsis mod den nye medicin, jeg var ved at afprøve. Det var dejligt. [Kvalitet i behandling]	Godt
4	Jeg synes, personalet havde en evne til at koncentrere sig om mig, når jeg var i behandling. Ingen stress. Personalets ro gjorde mig tryk, og sidste gang jeg skulle til behandling, var der flag. Det betød meget. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Gode tilbagemeldinger på henvendelse pr. telefon og i ambulatorierummet. God behandling til pårørende. En tak til de frivillige på afdelingen. [Kommunikation og information]	Godt

- 7 For mig var det rart at komme til kontrol i den nye Z-bygning. Det at gå ind på Afdeling 5, Onkologisk (hvor jeg fik kemo) giver mig kvalme. Så måske er der en pointe i at skille de to steder ad fysisk. Det kan lyde egoistisk, men det er hårdt at møde så syge kvinder, når jeg selv er "rask".
[Fysiske rammer] Godt
- 12 Der er en god stemning i ambulatoriet trods alvoren. Dejlige lyse lokaler med farverige billeder på væggen.
[Fysiske rammer, Relationer til personale] Virkelig godt
- 14 Venteværelset er lidt for lille, og det er svært at få privat fred, hvis der er pårørende med. Burde måske indrettes, så der var mulighed for små hjørner i stedet for et stort venteværelse.
[Fysiske rammer] Godt
- 15 Jeg blev opereret på et andet sygehus [for nogle år tilbage] []. Derefter to indlæggelser og operation [en måneds tid efter og blev sendt hjem samme dag]. Ingen hjælp hjemme. Kontrollen på Aarhus er ok, dog forskellige læger hver gang. []
[Pleje] Godt
- 19 Jeg synes, at alle [] på afdelingen gjorde, hvad de kunne, for at vi skulle have det godt, og vi kunne føle os trygge, hvor vi var. Har kun godt at sige om behandlingen.
[Relationer til personale] Godt
- 20 Jeg blev ved første besøg lovet en fast kontaktperson/læge. Jeg har nu været i ambulatoriet [flere] gange og mødt [flere] forskellige læger.
[Kontaktperson, Pleje] Godt
- 21 Det er rigtig godt med faste kontaktpersoner.
[Kontaktperson] Virkelig godt
- 22 En ualmindelig god behandling. Jeg har [] kræft. Jeg tror, at min behandling har stopper min sygdom. TAK FOR DET.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 24 Vægte information om motion, kost, alkohol og rygning i den forebyggende behandling.
[Kommunikation og information] Godt
- 25 Sygeplejerske NN var virkelig god til at håndtere, at jeg er ung, og at jeg havde det dårligt. Jeg følte mig tryk i hendes hænder og følte omsorg og nærvær.
[Relationer til personale] Dårligt
- 27 Opfyldte fuldt ud mine forventninger og krav. Virkelig godt
- 28 Jeg fik fra starten af tildelt en kontaktperson. Helt fint, men vi så kun vedkommende den ene gang. Desuden stod der kontaktelefonnummer på mit mødekort, som man kunne bruge, hvis man havde behov derfor, hvilket jeg havde på et tidspunkt. Men der var bare ingen, der tog telefonen, før jeg efter flere forgæves forsøg kontaktede omstillingen. Jeg havde et godt netværk i min mand, men der er jo dem, der sidder alene og er kede af det!
[Kommunikation og information, Kontaktperson] Godt
- 29 Når jeg kommer, er opgaverne klar. Møder smil. Accept af, at jeg er en spørgende patient. Føler, de virkelig kender mig. Hvis jeg undrer mig over håndteringen, føler jeg, de undersøger det og får svar.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 30 Stolene kunne godt være høje i stedet for de lave møbler, man næsten ikke kan komme op af. Det er bare et forslag? Jeg er ikke [sur], men I har fået mit svar og min mening. TAK.
[Fysiske rammer] Dårligt
- 32 Ventetiden i venteværelset skulle minimeres mest muligt. Ofte er man jo nervøs. Hvis ventetiden er meget lang, kunne man evt. hentes af en sygeplejerske til samtale, indtil lægen er klar.
[Ventetid] Godt
- 34 Hvis jeg var kommet der oftere, havde jeg måske set på det med andre øjne. Men et enkelt besøg om året giver ikke det reelle grundlag. Dog, jeg har altid været tilfreds. Virkelig godt
- 36 Synes at de var gode til at tage ens spørgsmål, smerter osv. alvorligt og handle på det. Stor empati. I mit tilfælde var min kontaktsygeplejerske der kun ved første møde, derefter blev jeg Godt

	flyttet til andet strålerum. Så synes den rolle er unødvendig eller ikke virker. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
✎ 37	Jeg kan kun sige, at det stort set har været et godt behandlingsforløb, og der har været styr på det, og der har ikke været noget at udsætte på personalet. Hvis der skulle være noget, så er du som kræftpatient sårbar og har indimellem brug for at få at vide, hvad der er af tilbud til dig og hvor, og ikke at du "bare" kan tage de forskellige foldere i reolen. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 38	Bedre varme. Bedre samarbejde, f.eks. ringe til eksempelvis røntgen- og kirurgiskafdeling, hvis der er særlige omstændigheder, hvor det vil være godt med fælles vurdering. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 39	Flinkt personale hele vejen rundt. Rent og pænt OVERALT, også i indgangspartiet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 41	Alle ansatte var venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
✎ 44	Jeg har kun ros til personalet. De var alle rigtig søde og gode til, at tage patienterne til de andre acceleratore, hvis der var ventetid dér, hvor man skulle til behandling. [Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
✎ 45	Da jeg selv er mindre mobil pga. dårlig ryg og ben, er det træls, at der kun var lave sofaer i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 47	Jeg er behandlet RIGTIG GODT alle vegne. Jeg har haft [mange forskellige sygdomme], så jeg har været der mange gange. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 48	Kun én ting har jeg en anke over. Den går godt et år tilbage, da jeg fik min sidste kemobehandling. Havde opfattelsen af, at der var tradition for, at vi, brystkræftkvinder, fik flag på bordet den sidste gang, men det gjorde jeg ikke. En lille ting, men den har faktisk betydning, for det handler jo om at føle sig set. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 51	Det var særligt godt, at jeg fik den samme læge NN hver gang. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 52	En stor tak til [afdelingen], for at gøre en indlæggelse med cancer til en god oplevelse.	Virkelig godt
✎ 53	Jeg kunne ønske, der var bedre ventilation i venteværelset. Luften er ofte tung og kvælende, især hvis der er mange. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 55	Måske var det en god ide at sætte patienter sammen, som har den samme [sygdom], således at patienter, der er langt i behandlingen kan hjælpe patienter, der ikke er kommet så langt. Måske er det også her er på sin plads, at rose personalet for en fantastisk behandling, deres altid gode humør (det med det gode humør har jeg dog stadig til gode i receptionen) og ikke mindst deres professionelle tilgang til ens sygdom. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 58	Planlæg tiderne for dem, der kommer langvejs fra, så de ikke skal vente i eventuelle ekstra timer. [Ventetid]	Godt
✎ 59	Dejligt med kaffe/te og lidt kage. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 61	Jeg har til enhver tid fået en førsteklasses behandling under mit sygdomsforløb. Det er mit indtryk, at hele personalet er meget kompetent og engageret i arbejdet på afdelingen. Jeg har kun oplevet mine besøg på afdelingen som meget positive. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 62	Lige meget hvornår jeg ringede, fik jeg altid hjælp eller svar. Da jeg havde det dårligt efter en kemobehandling, fik jeg lov at komme ind på afdeling D, fordi jeg var utryk (blev ikke indlagt).	Godt

[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 6	Nej.	Virkelig godt
 8	Kan virkelig godt lide det "spil" og de mange smil, som bliver kastet rundt personalet imellem.	Godt
 10	Jeg synes, at jeg har fået en fantastisk fin behandling under hele forløbet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en 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.

