

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Neurologisk afdeling
Hospitalsenheden Vest
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afdelingens resultat – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Sammenligning af afdelingens resultat | 9 |
| | Samlet indtryk..... | 10 |
| | Ved modtagelsen i ambulatoriet..... | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Personale (fortsat) | 16 |
| | 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..... | 35 |
| | Bilag 3: Den statistiske databehandling..... | 39 |
| | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika..... | 43 |
| | Bilag 5: Kommentarsamling | 83 |
| | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 97 |
| | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau | (vedhæftet) |

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|---|-----|
| | |
| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 453 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 237 |
| Afdelingens svarprocent: | 52% |

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).

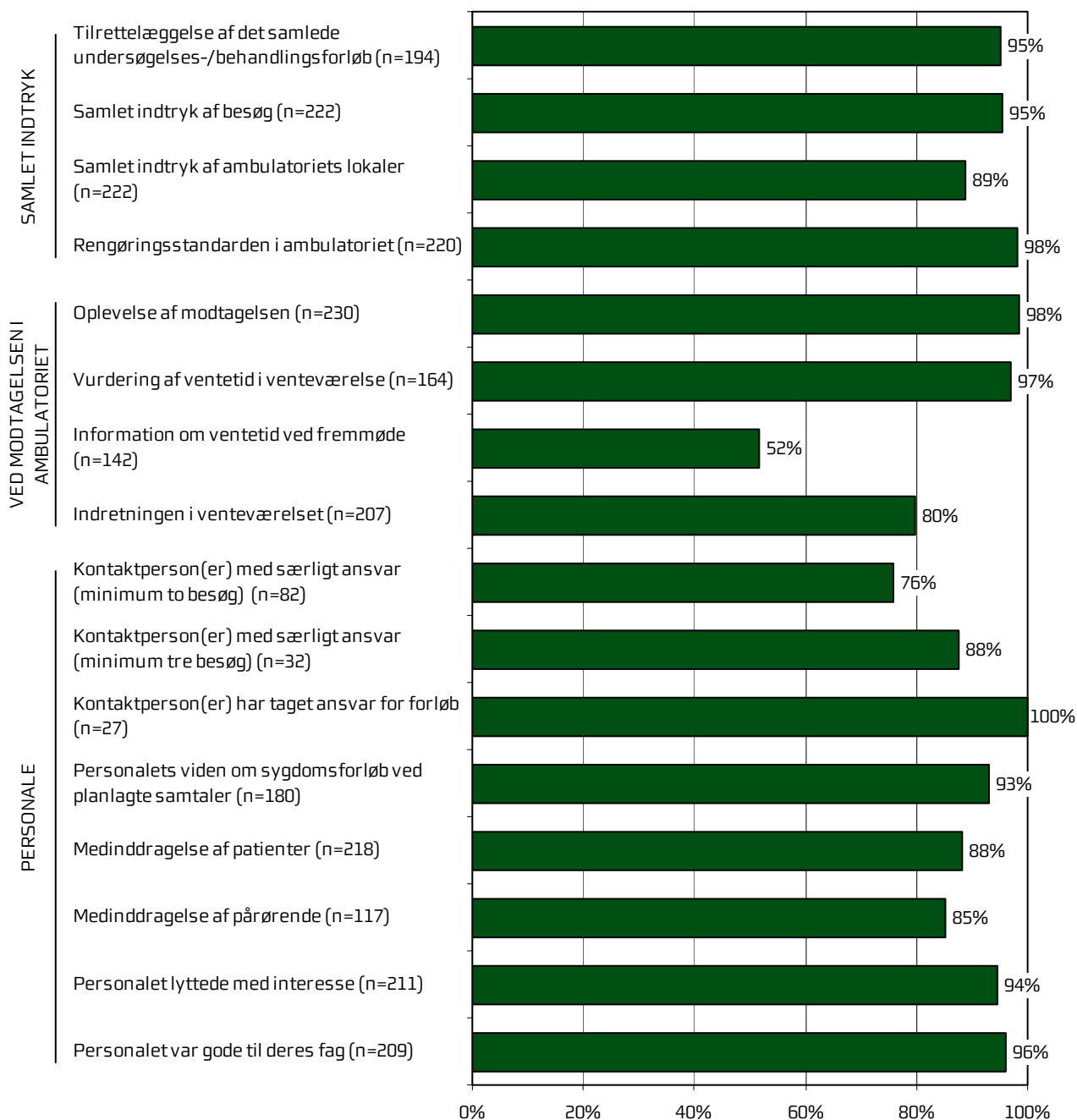
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

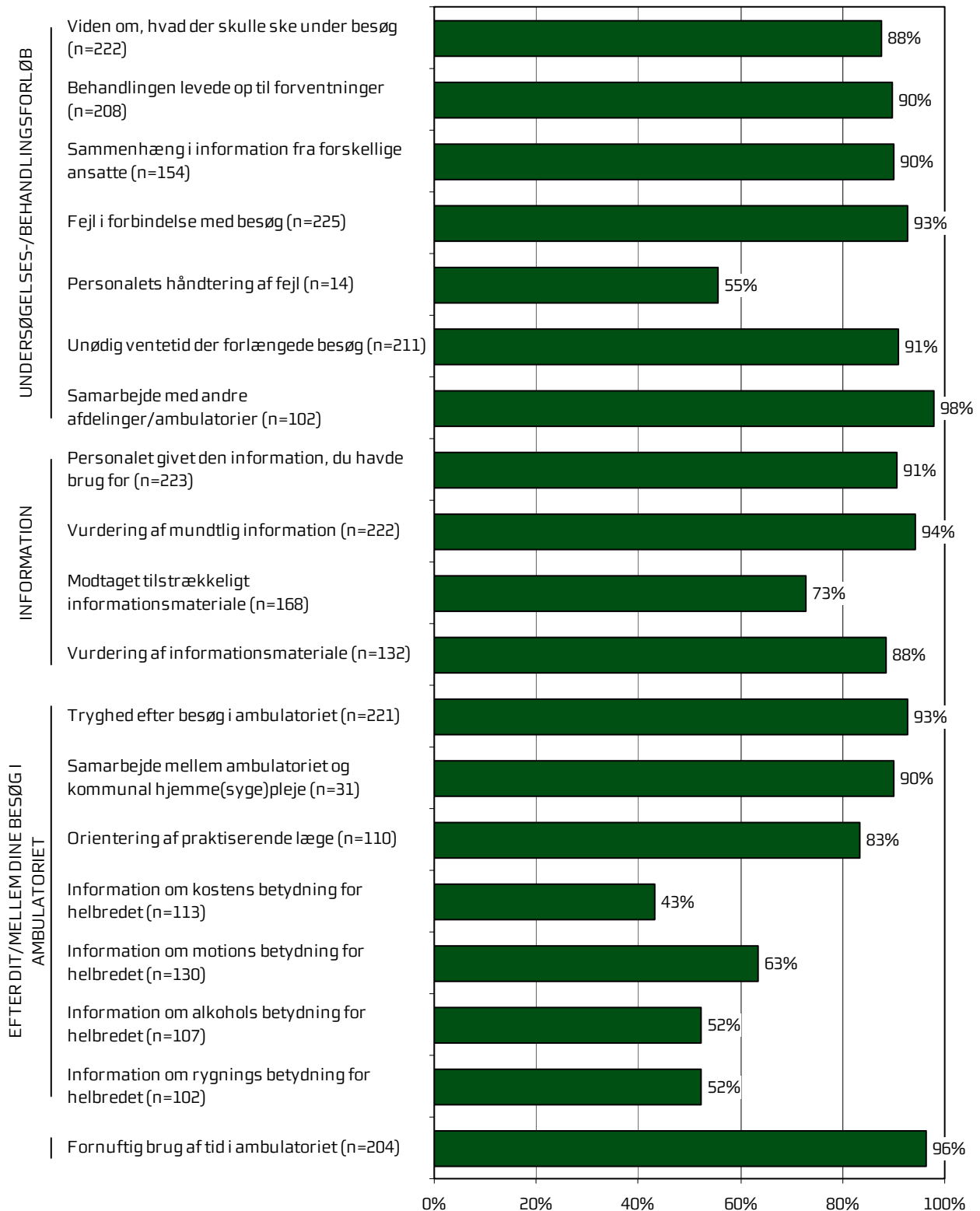
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Neurologisk afdeling

2011-tallet er for: Neurologisk Afdeling

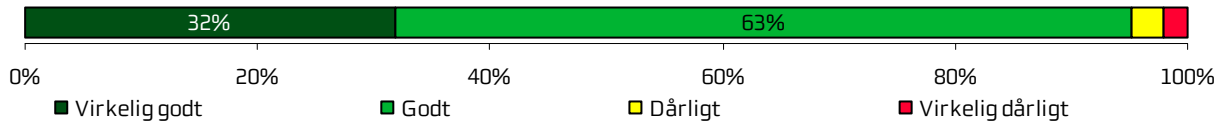
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

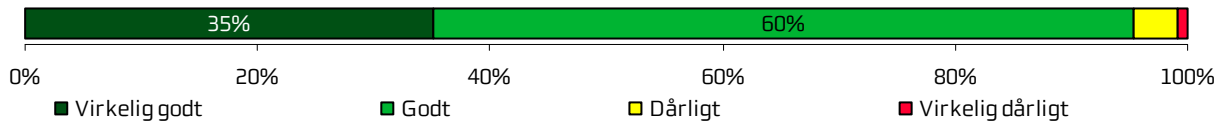
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

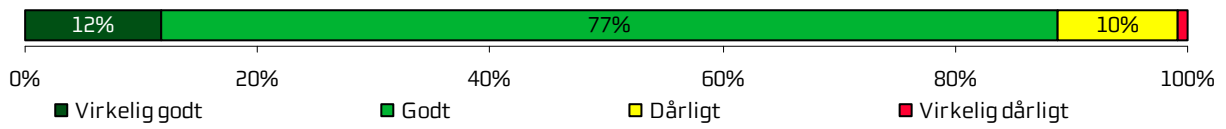
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=194)



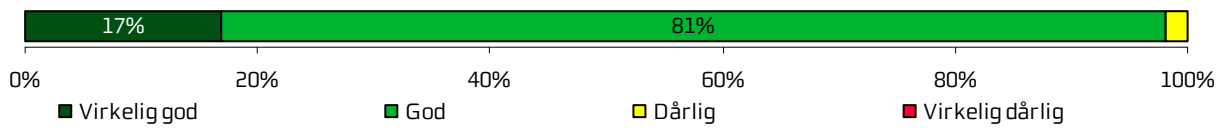
Samlet indtryk af besøg (n=222)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=222)



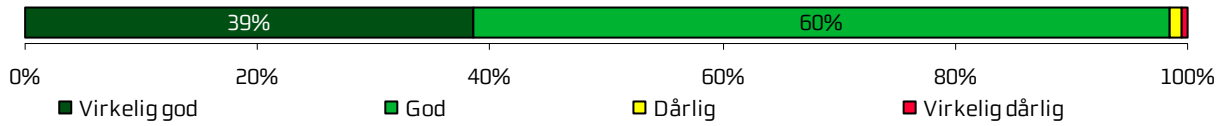
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=220)



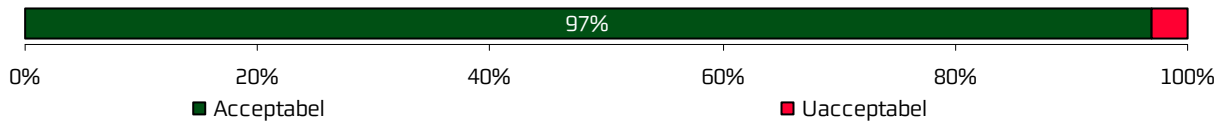
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 95 % | 90 % * | 93 % | 98 % | 94 % | 96 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 95 % | 95 % | 97 % | 99 % * | 95 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 89 % | 83 % | 84 % | 97 % * | 89 % | 94 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 98 % | 98 % | 98 % | 100 % * | 98 % | 99 % |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

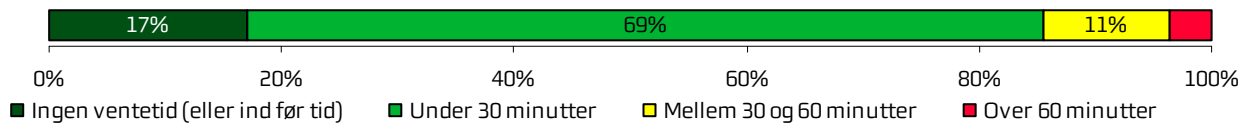
Oplevelse af modtagelsen (n=230)



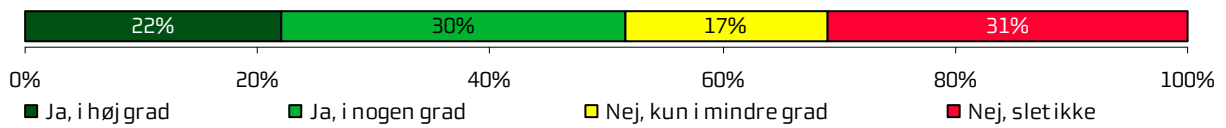
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=164)



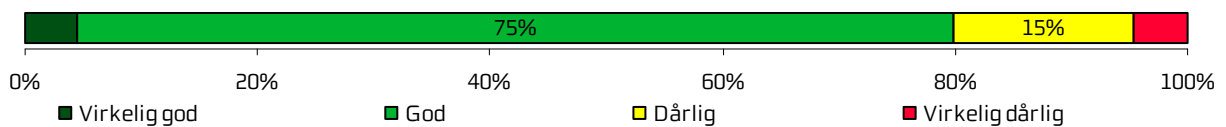
Længde af ventetid i venteværelse (n=160)



Information om ventetid ved fremmøde (n=142)



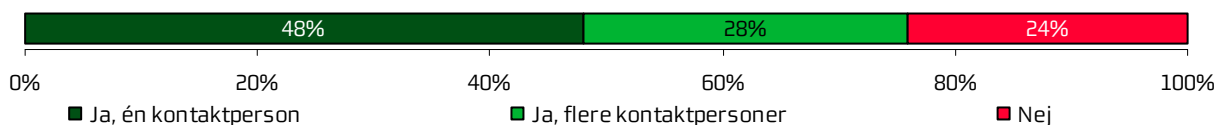
Indretningen i venteværelset (n=207)



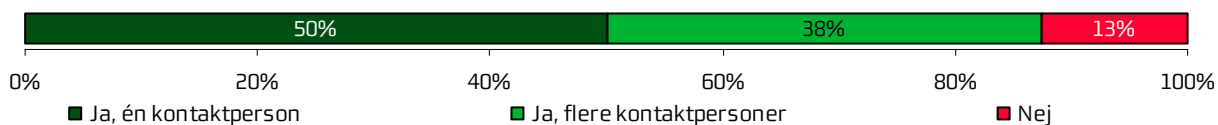
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|--------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 98 % | 98 % | 98 % | 99 % | 97 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 97 % | 94 % | 92 % * | 97 % | 89 % * | 92 % * |
| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | - | - | - | - | - | - |
| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 52 % | 28 % * | 32 % * | 52 % | 28 % * | 42 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 80 % | 73 % | 75 % | 95 % * | 81 % | 90 % |

Personale

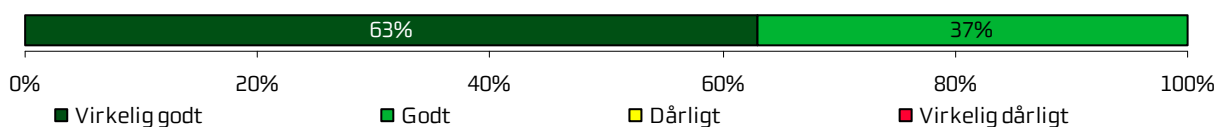
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=82)



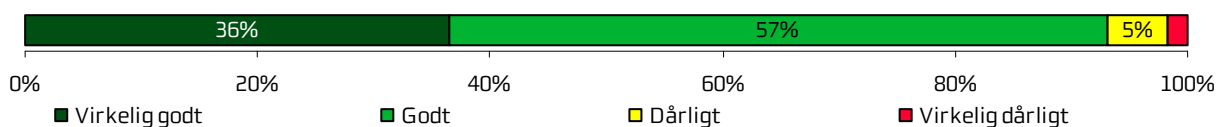
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=32)



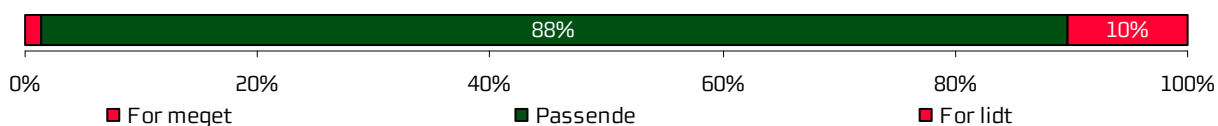
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=27)



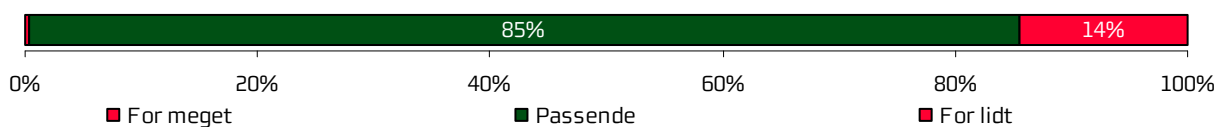
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=180)



Medinddragelse af patienter (n=218)



Medinddragelse af pårørende (n=117)



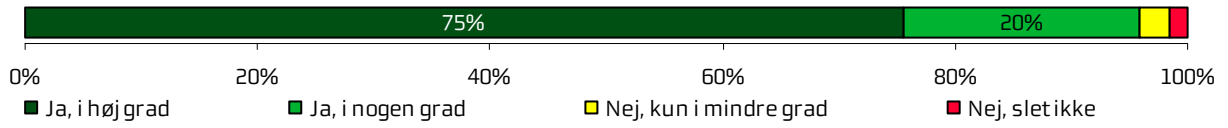
Personalet lyttede med interesse (n=211)



| | 2013 | 2012 | 2011 | 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) | 76 % | 66 % | 63 % | 87 % * | 74 % | 81 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 88 % | 82 % | 100 % * | 91 % | 72 % * | 83 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 93 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 93 % | 91 % | 90 % | 97 % * | 93 % | 95 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 88 % | 90 % | 87 % | 97 % * | 92 % | 94 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 85 % | 91 % | 93 % | 96 % * | 85 % | 91 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 94 % | 93 % | 94 % | 99 % * | 94 % | 96 % |

Personale (fortsat)

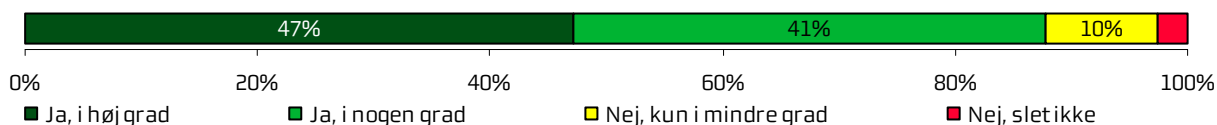
Personalet var gode til deres fag (n=209)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 96 % | 96 % | 96 % | 99 % * | 96 % | 98 % |

Undersøges-/behandlingsforløb

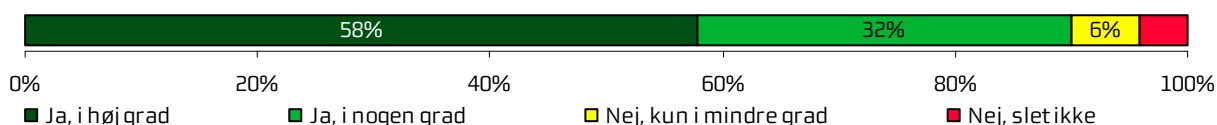
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=222)



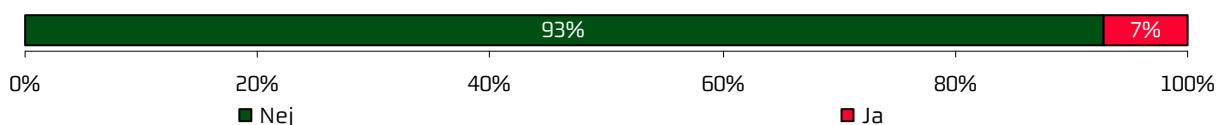
Behandlingen levede op til forventninger (n=208)



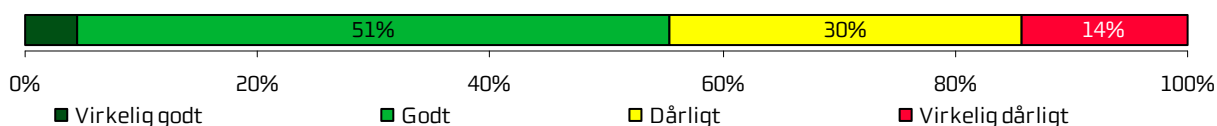
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=154)



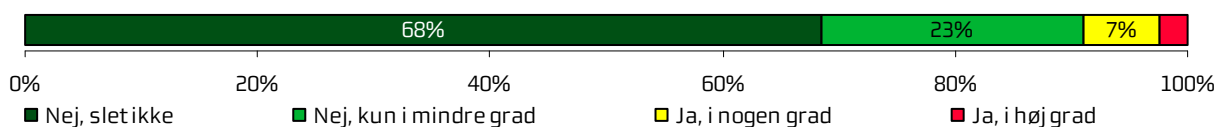
Fejl i forbindelse med besøg (n=225)



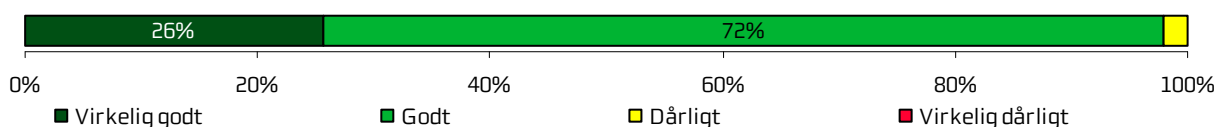
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=211)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=102)



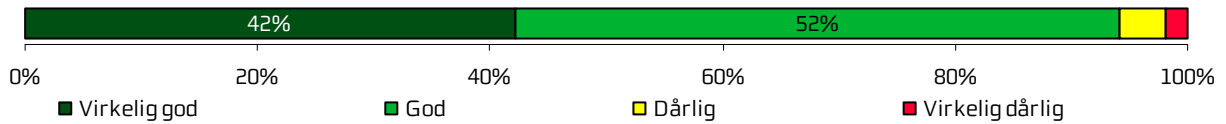
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|--------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 88 % | 83 % | 80 % * | 93 % * | 85 % | 90 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 90 % | 91 % | 89 % | 97 % * | 91 % | 94 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 90 % | 91 % | 92 % | 97 % * | 93 % | 96 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93 % | 93 % | 94 % | 94 % | 92 % | 94 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 55 % | 67 % | 50 % | 80 % | 56 % | 70 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 91 % | 91 % | 88 % | 96 % * | 81 % * | 87 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 98 % | 91 % * | 90 % * | 97 % | 93 % * | 95 % * |

Information

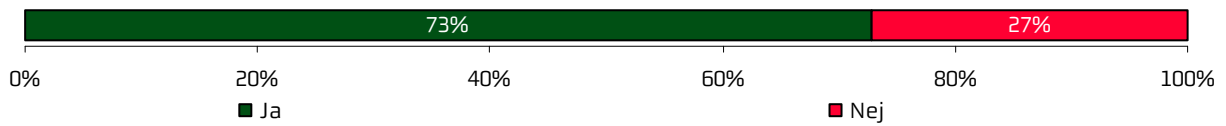
Personalet givet den information, du havde brug for (n=223)



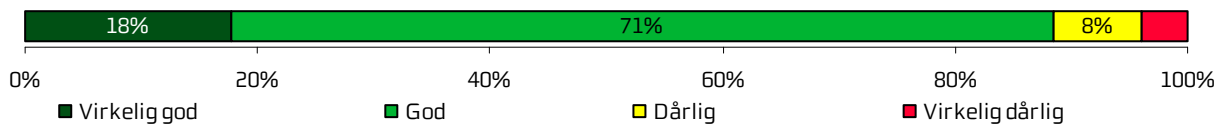
Vurdering af mundtlig information (n=222)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=168)



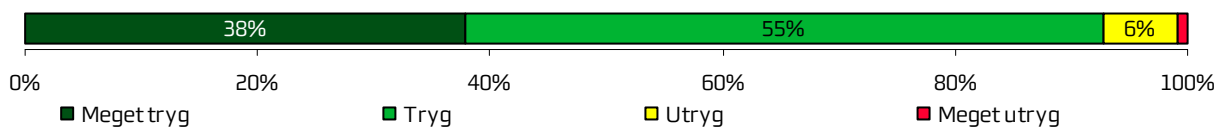
Vurdering af informationsmateriale (n=132)



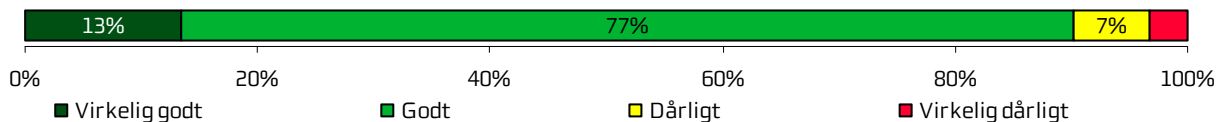
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 91 % | 84 % * | 85 % | 97 % * | 93 % | 95 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 94 % | 89 % | 91 % | 99 % * | 95 % | 96 % |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 73 % | - | - | 91 % * | 77 % | 85 % |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | 88 % | - | - | 97 % * | 94 % | 96 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

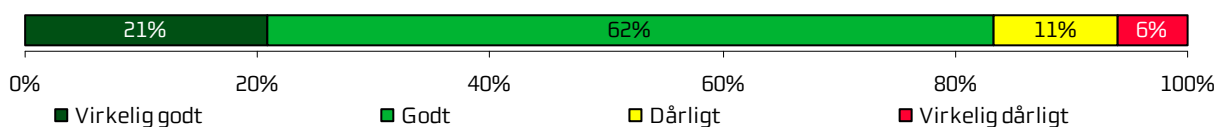
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=221)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=110)



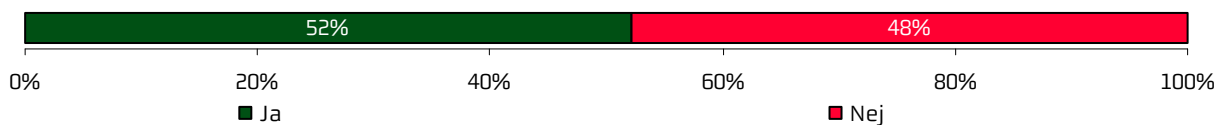
Information om kostens betydning for helbredet (n=113)



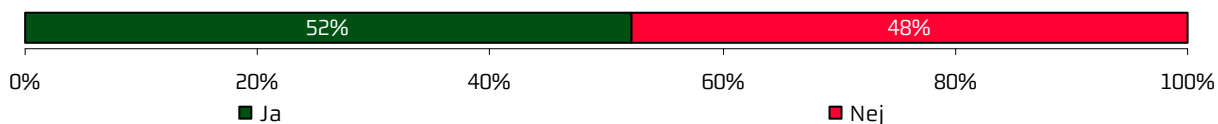
Information om motions betydning for helbredet (n=130)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=107)



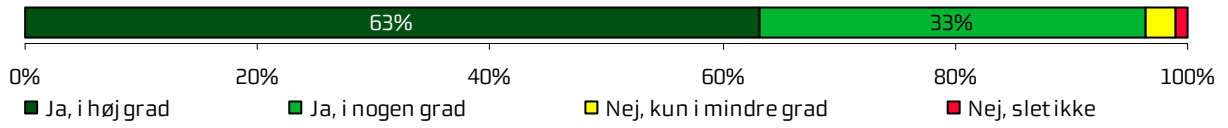
Information om rygningens betydning for helbredet (n=102)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93 % | 91 % | 93 % | 97 % * | 93 % | 94 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 90 % | 88 % | 89 % | 100 % * | 92 % | 96 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 83 % | 82 % | 83 % | 93 % * | 80 % | 87 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 43 % | - | - | 75 % * | 41 % | 61 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 63 % | - | - | 81 % * | 47 % * | 68 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 52 % | - | - | 69 % * | 34 % * | 56 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 52 % | - | - | 77 % * | 50 % | 64 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=204)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 96 % | 95 % | 94 % | 98 % | 94 % | 96 % |

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

| | | | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 | | Uacceptabel | Jeg oplevede ikke ventetid |
| | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <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) | Under 30 minutter | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 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 | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Løbenr.: >>|obnr<<

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 | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det kan jeg ikke vurdere |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det kan jeg ikke vurdere |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | For meget | Passende | For lidt | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |

| |
|--|
| 23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |
| |

Løbenr.: >>|obnr<<

INFORMATION

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|
| 24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | |
| 25. 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"/> | |
| 26. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)? | | Ja <input type="checkbox"/> | | Nej <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 28 |
| 27. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |
| 28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)? | | | | | |

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

| | | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| 29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | Meget tryk <input type="checkbox"/> | Tryk <input type="checkbox"/> | Utryk <input type="checkbox"/> | Meget utryk <input type="checkbox"/> | | |
| 30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |
| 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 32. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje) | | Ja | | Nej | Ikke aktuelt for mig | |
| a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| |
|---|
| 33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet? |
| |

SAMLET INDTRYK

| | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 34. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 35. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | |
| 36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | |
| 37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |
| 38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. | | | | | |
| | | | | | |

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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.** >>svar2dato<<. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 52 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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 | 52% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 44% | 46% |
| Kvinde | 56% | 54% |
| Aldersgruppe | | |
| Under 20 år | 1% | 4% |
| 20-39 år | 12% | 19% |
| 40-59 år | 36% | 38% |
| 60-79 år | 42% | 32% |
| 80 år eller derover | 9% | 7% |

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

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 2011 og 2012 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 2013. 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 | 237 | | 100% | |
| Køn | | | | |
| Mand | 105 | | 44% | |
| Kvinde | 132 | | 56% | |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 2 | | 1% | |
| 20-39 år | 28 | | 12% | |
| 40-59 år | 86 | | 36% | |
| 60-79 år | 99 | | 42% | |
| 80 år eller derover | 22 | | 9% | |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 207 | | 92% | |
| Pårørende | 18 | | 8% | |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 227 | | 98% | |
| Ikke dansk | 5 | | 2% | |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 1 | | 0% | |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 26 | | 11% | |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 149 | | 63% | |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 61 | | 26% | |

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 | 32 | 63 | 3 | 2 | 194 | 27 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 28 | 62 | 5 | 5 | 88 | 9 |
| Kvinde | 35 | 64 | 1 | 0 | 106 | 18 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 18 | 77 | 4 | 0 | 23 | 4 |
| 40-59 år | 42 | 53 | 3 | 3 | 78 | 5 |
| 60-79 år | 27 | 69 | 3 | 1 | 76 | 13 |
| 80 år eller derover | 21 | 71 | 0 | 8 | 15 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 34 | 62 | 3 | 2 | 175 | 22 |
| Pårørende | 14 | 78 | 0 | 8 | 13 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 32 | 63 | 3 | 2 | 188 | 26 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 47 | 53 | 0 | 0 | 19 | 3 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 25 | 68 | 4 | 2 | 126 | 16 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 44 | 54 | 0 | 2 | 48 | 8 |

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 35 | 60 | 4 | 1 | 222 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 33 | 58 | 7 | 2 | 97 |
| Kvinde | 37 | 62 | 1 | 0 | 125 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 |
| 20-39 år | 22 | 71 | 7 | 0 | 28 |
| 40-59 år | 50 | 45 | 3 | 3 | 81 |
| 60-79 år | 29 | 68 | 3 | 0 | 92 |
| 80 år eller derover | 20 | 75 | 6 | 0 | 19 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 38 | 58 | 4 | 1 | 197 |
| Pårørende | 16 | 78 | 6 | 0 | 17 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 35 | 60 | 4 | 1 | 215 |
| Ikke dansk | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 55 | 45 | 0 | 0 | 22 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 30 | 63 | 6 | 1 | 142 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 42 | 58 | 0 | 0 | 57 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 12 | 77 | 10 | 1 | 222 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 13 | 79 | 9 | 0 | 99 |
| Kvinde | 11 | 76 | 12 | 2 | 123 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 |
| 20-39 år | 8 | 84 | 8 | 0 | 27 |
| 40-59 år | 15 | 71 | 11 | 3 | 81 |
| 60-79 år | 11 | 77 | 12 | 0 | 93 |
| 80 år eller derover | 3 | 97 | 0 | 0 | 19 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 12 | 77 | 10 | 1 | 196 |
| Pårørende | 8 | 79 | 13 | 0 | 17 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 12 | 77 | 10 | 1 | 215 |
| Ikke dansk | 21 | 60 | 19 | 0 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 9 | 82 | 9 | 0 | 22 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 9 | 76 | 13 | 1 | 140 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 17 | 78 | 5 | 0 | 59 |

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 | 17 | 81 | 2 | 0 | 220 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 19 | 79 | 2 | 0 | 97 |
| Kvinde | 15 | 83 | 2 | 0 | 123 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 |
| 20-39 år | 25 | 75 | 0 | 0 | 28 |
| 40-59 år | 21 | 77 | 3 | 0 | 81 |
| 60-79 år | 13 | 85 | 2 | 0 | 91 |
| 80 år eller derover | 4 | 96 | 0 | 0 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 17 | 81 | 2 | 0 | 195 |
| Pårørende | 13 | 87 | 0 | 0 | 17 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 17 | 81 | 2 | 0 | 213 |
| Ikke dansk | 21 | 79 | 0 | 0 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 17 | 83 | 0 | 0 | 23 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 16 | 82 | 2 | 0 | 138 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 19 | 79 | 2 | 0 | 58 |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 39 | 60 | 1 | 0 | 230 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 38 | 59 | 3 | 0 | 100 |
| Kvinde | 39 | 61 | 0 | 1 | 130 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 |
| 20-39 år | 44 | 52 | 0 | 4 | 28 |
| 40-59 år | 37 | 61 | 1 | 0 | 84 |
| 60-79 år | 40 | 58 | 2 | 0 | 95 |
| 80 år eller derover | 29 | 71 | 0 | 0 | 21 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 38 | 60 | 1 | 1 | 202 |
| Pårørende | 36 | 64 | 0 | 0 | 18 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 39 | 59 | 1 | 0 | 222 |
| Ikke dansk | 21 | 79 | 0 | 0 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 38 | 58 | 4 | 0 | 24 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 39 | 59 | 1 | 1 | 146 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 37 | 63 | 0 | 0 | 59 |

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 | 97 | 3 | 164 | 66 |
| Køn | | | | |
| Mand | 96 | 4 | 71 | 29 |
| Kvinde | 98 | 2 | 93 | 37 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 95 | 5 | 19 | 9 |
| 40-59 år | 97 | 3 | 65 | 20 |
| 60-79 år | 97 | 3 | 65 | 30 |
| 80 år eller derover | 100 | 0 | 13 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 96 | 4 | 143 | 60 |
| Pårørende | 100 | 0 | 12 | 5 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 97 | 3 | 157 | 65 |
| Ikke dansk | - | - | 4 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 100 | 0 | 13 | 10 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 95 | 5 | 109 | 37 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 100 | 0 | 41 | 19 |

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 | 17 | 69 | 11 | 4 | 160 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 14 | 68 | 14 | 5 | 69 | 1 |
| Kvinde | 19 | 69 | 9 | 3 | 91 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 20 | 75 | 5 | 0 | 19 | 0 |
| 40-59 år | 15 | 73 | 10 | 3 | 64 | 1 |
| 60-79 år | 20 | 64 | 13 | 3 | 63 | 0 |
| 80 år eller derover | 14 | 52 | 17 | 17 | 12 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 17 | 68 | 11 | 4 | 139 | 1 |
| Pårørende | 14 | 86 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 17 | 69 | 11 | 3 | 153 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 31 | 38 | 23 | 8 | 13 | 0 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 18 | 65 | 13 | 4 | 107 | 1 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 13 | 82 | 3 | 3 | 39 | 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 | 22 | 30 | 17 | 31 | 142 | 16 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 26 | 30 | 23 | 21 | 64 | 3 |
| Kvinde | 19 | 29 | 13 | 39 | 78 | 13 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 1 |
| 20-39 år | 12 | 13 | 21 | 54 | 15 | 4 |
| 40-59 år | 16 | 29 | 17 | 38 | 57 | 6 |
| 60-79 år | 31 | 34 | 17 | 18 | 57 | 4 |
| 80 år eller derover | 22 | 35 | 9 | 34 | 12 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 22 | 30 | 17 | 31 | 122 | 15 |
| Pårørende | 8 | 19 | 18 | 54 | 12 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 22 | 30 | 17 | 32 | 135 | 16 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 27 | 55 | 9 | 9 | 11 | 1 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 21 | 29 | 16 | 34 | 95 | 11 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 23 | 26 | 23 | 29 | 35 | 4 |

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 | 4 | 75 | 15 | 5 | 207 | 13 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 5 | 80 | 13 | 2 | 90 | 6 |
| Kvinde | 4 | 72 | 17 | 6 | 117 | 7 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 4 | 70 | 26 | 0 | 23 | 2 |
| 40-59 år | 3 | 69 | 17 | 11 | 78 | 5 |
| 60-79 år | 6 | 80 | 13 | 1 | 85 | 6 |
| 80 år eller derover | 3 | 86 | 11 | 0 | 19 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 4 | 76 | 15 | 5 | 183 | 12 |
| Pårørende | 2 | 78 | 20 | 0 | 16 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 4 | 75 | 16 | 4 | 199 | 13 |
| Ikke dansk | 0 | 81 | 0 | 19 | 5 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 7 | 80 | 7 | 7 | 15 | 4 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 5 | 67 | 21 | 7 | 137 | 6 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 2 | 94 | 4 | 0 | 54 | 3 |

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 | 48 | 28 | 24 | 82 |
| Køn | | | | |
| Mand | 37 | 31 | 32 | 26 |
| Kvinde | 53 | 26 | 21 | 56 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | 53 | 40 | 7 | 15 |
| 40-59 år | 48 | 31 | 21 | 39 |
| 60-79 år | 51 | 16 | 33 | 25 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 50 | 30 | 20 | 72 |
| Pårørende | - | - | - | 4 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 47 | 28 | 25 | 79 |
| Ikke dansk | - | - | - | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 1 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | - | - | - | 0 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 52 | 36 | 11 | 61 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 35 | 5 | 60 | 20 |

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 | 50 | 38 | 13 | 32 |
| Køn | | | | |
| Mand | 38 | 38 | 25 | 8 |
| Kvinde | 54 | 38 | 8 | 24 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | 55 | 45 | 0 | 11 |
| 40-59 år | 47 | 29 | 24 | 17 |
| 60-79 år | - | - | - | 4 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 52 | 39 | 10 | 31 |
| Pårørende | - | - | - | 1 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 50 | 38 | 13 | 32 |
| Ikke dansk | - | - | - | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | - | - | - | 0 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 50 | 38 | 13 | 32 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | - | - | - | 0 |

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 63 | 37 | 0 | 0 | 27 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 50 | 50 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Kvinde | 67 | 33 | 0 | 0 | 21 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 45 | 55 | 0 | 0 | 11 | 0 |
| 40-59 år | 75 | 25 | 0 | 0 | 12 | 1 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 63 | 37 | 0 | 0 | 27 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 63 | 37 | 0 | 0 | 27 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 63 | 37 | 0 | 0 | 27 | 1 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | - | - | - | - | 0 | 0 |

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 36 | 57 | 5 | 2 | 180 | 43 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 33 | 60 | 4 | 3 | 78 | 22 |
| Kvinde | 39 | 54 | 6 | 1 | 102 | 21 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 29 | 56 | 15 | 0 | 27 | 1 |
| 40-59 år | 44 | 49 | 3 | 4 | 74 | 9 |
| 60-79 år | 32 | 63 | 5 | 0 | 65 | 27 |
| 80 år eller derover | 29 | 71 | 0 | 0 | 12 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 37 | 56 | 6 | 2 | 161 | 35 |
| Pårørende | 31 | 69 | 0 | 0 | 12 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 37 | 56 | 5 | 2 | 172 | 43 |
| Ikke dansk | 21 | 79 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 50 | 50 | 0 | 0 | 18 | 5 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 32 | 59 | 7 | 2 | 122 | 22 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 46 | 51 | 3 | 0 | 39 | 16 |

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 | 88 | 10 | 218 |
| Køn | | | | |
| Mand | 2 | 82 | 16 | 97 |
| Kvinde | 1 | 93 | 6 | 121 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | 2 |
| 20-39 år | 0 | 93 | 7 | 28 |
| 40-59 år | 2 | 88 | 9 | 83 |
| 60-79 år | 1 | 85 | 13 | 87 |
| 80 år eller derover | 0 | 94 | 6 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 1 | 89 | 10 | 192 |
| Pårørende | 0 | 87 | 13 | 16 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 1 | 88 | 11 | 210 |
| Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 1 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 0 | 96 | 4 | 23 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 2 | 87 | 11 | 141 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 0 | 89 | 11 | 53 |

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | n | n |
| Alle | 0 | 85 | 14 | 117 | 107 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 1 | 81 | 18 | 64 | 33 |
| Kvinde | 0 | 90 | 10 | 53 | 74 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 65 | 35 | 9 | 19 |
| 40-59 år | 1 | 81 | 18 | 41 | 42 |
| 60-79 år | 0 | 88 | 12 | 52 | 40 |
| 80 år eller derover | 0 | 100 | 0 | 13 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 0 | 86 | 14 | 93 | 105 |
| Pårørende | 2 | 84 | 14 | 15 | 1 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 0 | 85 | 15 | 113 | 104 |
| Ikke dansk | - | - | - | 3 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 0 | 100 | 0 | 14 | 9 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 0 | 85 | 15 | 84 | 59 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 0 | 83 | 17 | 18 | 39 |

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 66 | 29 | 4 | 2 | 211 | 10 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 62 | 32 | 2 | 4 | 92 | 4 |
| Kvinde | 68 | 27 | 4 | 1 | 119 | 6 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 68 | 28 | 0 | 4 | 28 | 0 |
| 40-59 år | 73 | 21 | 2 | 4 | 82 | 2 |
| 60-79 år | 60 | 34 | 5 | 0 | 80 | 8 |
| 80 år eller derover | 47 | 47 | 6 | 0 | 19 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 67 | 28 | 3 | 2 | 186 | 9 |
| Pårørende | 47 | 39 | 14 | 0 | 16 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 65 | 29 | 4 | 2 | 205 | 9 |
| Ikke dansk | 79 | 21 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 70 | 30 | 0 | 0 | 23 | 0 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 66 | 29 | 3 | 2 | 137 | 5 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 64 | 28 | 6 | 2 | 50 | 5 |

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 75 | 20 | 3 | 2 | 209 | 14 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 72 | 21 | 5 | 2 | 92 | 6 |
| Kvinde | 78 | 20 | 1 | 1 | 117 | 8 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 74 | 18 | 8 | 0 | 28 | 0 |
| 40-59 år | 79 | 15 | 4 | 3 | 79 | 4 |
| 60-79 år | 77 | 22 | 0 | 1 | 82 | 9 |
| 80 år eller derover | 54 | 46 | 0 | 0 | 18 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 76 | 20 | 3 | 1 | 185 | 12 |
| Pårørende | 66 | 27 | 0 | 7 | 16 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 75 | 21 | 3 | 2 | 202 | 14 |
| Ikke dansk | 81 | 19 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 79 | 21 | 0 | 0 | 24 | 0 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 73 | 24 | 2 | 2 | 131 | 10 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 81 | 13 | 4 | 2 | 53 | 4 |

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 47 | 41 | 10 | 3 | 222 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 39 | 43 | 13 | 5 | 95 | 3 |
| Kvinde | 53 | 39 | 7 | 1 | 127 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 52 | 29 | 12 | 8 | 27 | 1 |
| 40-59 år | 55 | 30 | 12 | 2 | 83 | 1 |
| 60-79 år | 41 | 50 | 7 | 2 | 92 | 1 |
| 80 år eller derover | 32 | 57 | 12 | 0 | 18 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 49 | 39 | 10 | 2 | 197 | 3 |
| Pårørende | 27 | 60 | 0 | 13 | 16 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 47 | 40 | 10 | 3 | 215 | 4 |
| Ikke dansk | 40 | 40 | 19 | 0 | 5 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 38 | 52 | 5 | 5 | 21 | 2 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 44 | 43 | 10 | 3 | 142 | 2 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 55 | 33 | 10 | 2 | 58 | 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 | 57 | 33 | 7 | 4 | 208 | 14 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 49 | 33 | 11 | 6 | 91 | 5 |
| Kvinde | 62 | 33 | 4 | 2 | 117 | 9 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 68 | 19 | 4 | 9 | 25 | 2 |
| 40-59 år | 62 | 27 | 5 | 6 | 82 | 3 |
| 60-79 år | 51 | 40 | 10 | 0 | 82 | 7 |
| 80 år eller derover | 44 | 49 | 6 | 0 | 17 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 59 | 30 | 7 | 4 | 186 | 11 |
| Pårørende | 43 | 51 | 7 | 0 | 15 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 57 | 32 | 7 | 4 | 203 | 12 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 71 | 24 | 5 | 0 | 21 | 1 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 54 | 36 | 7 | 3 | 135 | 8 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 59 | 29 | 6 | 6 | 51 | 5 |

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 | 58 | 32 | 6 | 4 | 154 | 65 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 55 | 31 | 11 | 3 | 72 | 25 |
| Kvinde | 61 | 33 | 1 | 5 | 82 | 40 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 1 |
| 20-39 år | 72 | 23 | 0 | 5 | 21 | 7 |
| 40-59 år | 64 | 29 | 3 | 5 | 64 | 20 |
| 60-79 år | 46 | 39 | 12 | 4 | 56 | 31 |
| 80 år eller derover | 65 | 26 | 9 | 0 | 12 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 60 | 30 | 5 | 5 | 138 | 56 |
| Pårørende | 37 | 63 | 0 | 0 | 11 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 58 | 32 | 5 | 4 | 149 | 63 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 61 | 35 | 4 | 0 | 23 | 0 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 57 | 31 | 6 | 5 | 94 | 46 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 58 | 33 | 6 | 3 | 36 | 19 |

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | |
|---|-----|----|-------|
| | Nej | Ja | Antal |
| | % | % | n |
| Alle | 93 | 7 | 225 |
| Køn | | | |
| Mand | 92 | 8 | 97 |
| Kvinde | 94 | 6 | 128 |
| Aldersgruppe | | | |
| Under 20 år | - | - | 2 |
| 20-39 år | 96 | 4 | 28 |
| 40-59 år | 92 | 8 | 85 |
| 60-79 år | 91 | 9 | 93 |
| 80 år eller derover | 100 | 0 | 17 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 94 | 6 | 199 |
| Pårørende | 80 | 20 | 16 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 92 | 8 | 218 |
| Ikke dansk | 100 | 0 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | 1 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 96 | 4 | 23 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 93 | 7 | 144 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 91 | 9 | 57 |

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 | 4 | 51 | 30 | 14 | 14 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 8 | 40 | 27 | 26 | 8 | 0 |
| Kvinde | 0 | 65 | 35 | 0 | 6 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 1 |
| 40-59 år | 0 | 67 | 0 | 33 | 6 | 1 |
| 60-79 år | 8 | 39 | 53 | 0 | 8 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 6 | 57 | 19 | 18 | 11 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 4 | 51 | 30 | 14 | 14 | 2 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 0 | 63 | 13 | 25 | 8 | 2 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 0 | 40 | 60 | 0 | 5 | 0 |

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | | | | | |
|--|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 68 | 23 | 7 | 2 | 211 | 12 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 68 | 25 | 4 | 2 | 89 | 6 |
| Kvinde | 69 | 21 | 8 | 2 | 122 | 6 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 73 | 16 | 8 | 4 | 28 | 0 |
| 40-59 år | 68 | 21 | 10 | 1 | 81 | 3 |
| 60-79 år | 69 | 26 | 3 | 2 | 84 | 7 |
| 80 år eller derover | 66 | 20 | 7 | 7 | 16 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 68 | 23 | 7 | 2 | 189 | 9 |
| Pårørende | 65 | 15 | 7 | 13 | 15 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 68 | 23 | 7 | 2 | 205 | 11 |
| Ikke dansk | 100 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 41 | 50 | 9 | 0 | 22 | 0 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 67 | 23 | 7 | 4 | 133 | 9 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 78 | 16 | 5 | 0 | 55 | 3 |

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 26 | 72 | 2 | 0 | 102 | 66 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 30 | 67 | 2 | 0 | 48 | 23 |
| Kvinde | 22 | 76 | 2 | 0 | 54 | 43 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 36 | 64 | 0 | 0 | 13 | 11 |
| 40-59 år | 30 | 67 | 2 | 0 | 43 | 19 |
| 60-79 år | 18 | 79 | 3 | 0 | 37 | 30 |
| 80 år eller derover | 27 | 73 | 0 | 0 | 7 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 25 | 73 | 2 | 0 | 93 | 58 |
| Pårørende | 50 | 50 | 0 | 0 | 7 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 26 | 72 | 2 | 0 | 98 | 66 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 31 | 69 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 24 | 74 | 3 | 0 | 68 | 39 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 29 | 71 | 0 | 0 | 17 | 27 |

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 | 53 | 38 | 5 | 5 | 223 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 46 | 43 | 6 | 4 | 99 |
| Kvinde | 58 | 34 | 3 | 5 | 124 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 |
| 20-39 år | 60 | 29 | 4 | 7 | 28 |
| 40-59 år | 54 | 33 | 5 | 7 | 85 |
| 60-79 år | 51 | 43 | 3 | 2 | 89 |
| 80 år eller derover | 40 | 49 | 11 | 0 | 19 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 54 | 36 | 5 | 5 | 197 |
| Pårørende | 45 | 48 | 0 | 7 | 16 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 53 | 37 | 5 | 5 | 216 |
| Ikke dansk | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 58 | 42 | 0 | 0 | 24 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 51 | 38 | 6 | 5 | 142 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 55 | 38 | 2 | 5 | 56 |

Tabel 32. 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 | 42 | 52 | 4 | 2 | 222 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 37 | 52 | 7 | 3 | 97 |
| Kvinde | 46 | 52 | 2 | 1 | 125 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 |
| 20-39 år | 60 | 32 | 7 | 0 | 28 |
| 40-59 år | 45 | 47 | 2 | 5 | 84 |
| 60-79 år | 36 | 60 | 4 | 0 | 89 |
| 80 år eller derover | 29 | 65 | 6 | 0 | 19 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 43 | 50 | 4 | 2 | 197 |
| Pårørende | 31 | 69 | 0 | 0 | 16 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 42 | 52 | 4 | 2 | 215 |
| Ikke dansk | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 48 | 48 | 4 | 0 | 23 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 42 | 49 | 6 | 3 | 144 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 41 | 59 | 0 | 0 | 54 |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | | | | |
|---|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 73 | 27 | 168 | 54 |
| Køn | | | | |
| Mand | 69 | 31 | 78 | 18 |
| Kvinde | 76 | 24 | 90 | 36 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 1 | 1 |
| 20-39 år | 80 | 20 | 20 | 8 |
| 40-59 år | 82 | 18 | 68 | 16 |
| 60-79 år | 62 | 38 | 64 | 28 |
| 80 år eller derover | 63 | 37 | 15 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 75 | 25 | 148 | 49 |
| Pårørende | 64 | 36 | 12 | 3 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 73 | 27 | 165 | 50 |
| Ikke dansk | - | - | 3 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 82 | 18 | 17 | 6 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 71 | 29 | 108 | 33 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 74 | 26 | 42 | 15 |

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|----------------------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 18 | 71 | 8 | 4 | 132 | 19 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 16 | 67 | 9 | 8 | 64 | 8 |
| Kvinde | 19 | 75 | 6 | 0 | 68 | 11 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 27 | 61 | 6 | 6 | 18 | 2 |
| 40-59 år | 17 | 75 | 7 | 2 | 57 | 7 |
| 60-79 år | 17 | 69 | 9 | 4 | 46 | 9 |
| 80 år eller derover | 7 | 69 | 11 | 13 | 10 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 17 | 72 | 7 | 4 | 120 | 16 |
| Pårørende | 33 | 43 | 12 | 12 | 9 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 18 | 70 | 8 | 4 | 130 | 18 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 18 | 76 | 6 | 0 | 17 | 0 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 15 | 71 | 9 | 5 | 86 | 10 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 25 | 68 | 4 | 4 | 28 | 9 |

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 | 38 | 55 | 6 | 1 | 221 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 34 | 56 | 9 | 1 | 95 |
| Kvinde | 41 | 54 | 5 | 1 | 126 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 |
| 20-39 år | 40 | 47 | 10 | 4 | 28 |
| 40-59 år | 45 | 48 | 6 | 1 | 84 |
| 60-79 år | 33 | 61 | 6 | 0 | 88 |
| 80 år eller derover | 24 | 70 | 6 | 0 | 19 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 41 | 51 | 7 | 1 | 197 |
| Pårørende | 11 | 82 | 6 | 0 | 16 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 39 | 54 | 7 | 1 | 214 |
| Ikke dansk | 21 | 79 | 0 | 0 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 30 | 65 | 4 | 0 | 23 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 33 | 58 | 8 | 1 | 142 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 51 | 45 | 4 | 0 | 55 |

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 | 13 | 77 | 7 | 3 | 31 | 12 | 173 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 13 | 74 | 6 | 6 | 16 | 6 | 69 |
| Kvinde | 14 | 79 | 7 | 0 | 15 | 6 | 104 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 2 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 2 | 0 | 26 |
| 40-59 år | 18 | 72 | 0 | 9 | 11 | 2 | 66 |
| 60-79 år | 14 | 79 | 7 | 0 | 15 | 9 | 67 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 3 | 1 | 12 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 16 | 77 | 4 | 4 | 27 | 7 | 159 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 3 | 9 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 13 | 77 | 7 | 3 | 31 | 12 | 167 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | - | - | - | - | 3 | 0 | 19 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 13 | 74 | 9 | 4 | 23 | 8 | 106 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 | 4 | 48 |

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 | 21 | 62 | 11 | 6 | 110 | 113 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 21 | 59 | 12 | 8 | 56 | 41 |
| Kvinde | 21 | 65 | 10 | 4 | 54 | 72 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 1 |
| 20-39 år | 44 | 47 | 0 | 10 | 12 | 16 |
| 40-59 år | 22 | 65 | 8 | 5 | 41 | 42 |
| 60-79 år | 14 | 66 | 16 | 5 | 47 | 45 |
| 80 år eller derover | 29 | 44 | 13 | 14 | 9 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 23 | 64 | 9 | 5 | 94 | 104 |
| Pårørende | 11 | 51 | 25 | 12 | 9 | 7 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 20 | 64 | 10 | 6 | 105 | 112 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 28 | 72 | 0 | 0 | 18 | 5 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 19 | 65 | 11 | 5 | 62 | 79 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 21 | 55 | 14 | 10 | 29 | 29 |

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | | | | |
|---|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 43 | 57 | 113 | 105 |
| Køn | | | | |
| Mand | 47 | 53 | 52 | 41 |
| Kvinde | 40 | 60 | 61 | 64 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 0 | 2 |
| 20-39 år | 50 | 50 | 19 | 9 |
| 40-59 år | 44 | 56 | 43 | 39 |
| 60-79 år | 41 | 59 | 43 | 46 |
| 80 år eller derover | 32 | 68 | 8 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 46 | 54 | 100 | 93 |
| Pårørende | 22 | 78 | 8 | 8 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 43 | 57 | 110 | 103 |
| Ikke dansk | - | - | 3 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | 0 | 1 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 74 | 26 | 19 | 4 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 39 | 61 | 80 | 57 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 43 | 57 | 14 | 43 |

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | | | | |
|---|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 63 | 37 | 130 | 89 |
| Køn | | | | |
| Mand | 63 | 37 | 59 | 34 |
| Kvinde | 64 | 36 | 71 | 55 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 0 | 2 |
| 20-39 år | 63 | 37 | 20 | 8 |
| 40-59 år | 68 | 32 | 46 | 36 |
| 60-79 år | 63 | 37 | 52 | 38 |
| 80 år eller derover | 46 | 54 | 12 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 67 | 33 | 114 | 80 |
| Pårørende | 38 | 62 | 10 | 6 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 63 | 37 | 126 | 87 |
| Ikke dansk | - | - | 3 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | 0 | 1 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 76 | 24 | 21 | 2 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 68 | 32 | 92 | 46 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 29 | 71 | 17 | 40 |

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | | | | |
|--|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 52 | 48 | 107 | 113 |
| Køn | | | | |
| Mand | 54 | 46 | 55 | 39 |
| Kvinde | 50 | 50 | 52 | 74 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 0 | 2 |
| 20-39 år | 69 | 31 | 17 | 11 |
| 40-59 år | 50 | 50 | 38 | 44 |
| 60-79 år | 50 | 50 | 41 | 49 |
| 80 år eller derover | 41 | 59 | 11 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 54 | 46 | 93 | 102 |
| Pårørende | 25 | 75 | 7 | 9 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 52 | 48 | 104 | 111 |
| Ikke dansk | - | - | 3 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | 0 | 1 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 83 | 17 | 18 | 5 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 49 | 51 | 76 | 62 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 46 | 54 | 13 | 45 |

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | | | | |
|--|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 52 | 48 | 102 | 118 |
| Køn | | | | |
| Mand | 52 | 48 | 49 | 45 |
| Kvinde | 52 | 48 | 53 | 73 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 0 | 2 |
| 20-39 år | 60 | 40 | 16 | 12 |
| 40-59 år | 58 | 42 | 38 | 44 |
| 60-79 år | 45 | 55 | 38 | 52 |
| 80 år eller derover | 41 | 59 | 10 | 8 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 55 | 45 | 89 | 106 |
| Pårørende | 25 | 75 | 7 | 9 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 52 | 48 | 98 | 116 |
| Ikke dansk | - | - | 3 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | 0 | 1 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 89 | 11 | 19 | 4 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 49 | 51 | 73 | 66 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 30 | 70 | 10 | 47 |

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 63 | 33 | 3 | 1 | 204 | 18 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 62 | 32 | 4 | 2 | 88 | 8 |
| Kvinde | 64 | 34 | 2 | 0 | 116 | 10 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 54 | 42 | 4 | 0 | 27 | 1 |
| 40-59 år | 65 | 30 | 3 | 3 | 77 | 5 |
| 60-79 år | 68 | 31 | 1 | 0 | 81 | 10 |
| 80 år eller derover | 47 | 47 | 6 | 0 | 17 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 65 | 32 | 2 | 1 | 179 | 18 |
| Pårørende | 45 | 49 | 6 | 0 | 16 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 63 | 33 | 3 | 1 | 197 | 18 |
| Ikke dansk | 79 | 21 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | 35 | 65 | 0 | 0 | 20 | 2 |
| Neurologisk Ambulatorium Holstebro | 63 | 34 | 2 | 2 | 131 | 10 |
| Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | 71 | 25 | 4 | 0 | 52 | 6 |

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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

| | | Antal kommentarer |
|------------------------------|--|-------------------|
| | | n |
| Fysiske rammer | | 18 |
| Kommunikation og information | | 5 |
| Kontaktperson | | 1 |
| Kvalitet i behandling | | 10 |
| Pleje | | 3 |
| Relationer til personale | | 7 |
| Ventetid | | 2 |

Neurologisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | Modtagelsen |
|----|--|-----------------|
| 1 | Jeg blev akut indlagt fra speciallæge. Kun en enkelt dag. På alle relevante spørgsmål er mit svar ganske enkelt "VIRKELIGT GODT" på alle måder. | Uoplyst |
| 2 | Intet venteværelse, direkte til undersøgelsesværelse. Ok. | God |
| 3 | Kompetent og omsorgsfulde, venligt. Meget beroligende ved en akut indlæggelse. | Virkelig god |
| 6 | Første besøg: Personalet var rykket en etage ned i forhold til den etage, der var skiltet til. Efter at have spurgt mig for, dukkede der en sygeplejerske op efter 15-20 minutter. | Dårlig |
| 9 | Blev sendt akut fra læge NN, og havde derfor ingen speciel tid. Meldte min ankomst et forkert sted. Det gik stærkt, da jeg henvendte mig det rigtige sted. | God |
| 12 | Indlagt direkte på afdelingen. Flyttet til anden afdeling et par timer efter og udskrevet næste dag. | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro | Modtagelsen |
| 2 | Flinke og hjælpsomme. | Virkelig god |
| 7 | Personalet var venligt og gode til at hjælpe, så vi kom frem til det rigtige sted. | God |
| 13 | De er så søde og flinke. | Virkelig god |
| 15 | Fik oplyst, at min læge var sygemeldt. De påstod, at de havde forsøgt at få fat på mig telefonisk, men det var dog ikke registreret på min "sladrehanke" (vis-nummer)! Anden læge overtog efter nogen ventetid. | Dårlig |
| 17 | Søde og rare piger! | Virkelig god |
| 18 | Synes, at det er svært at finde rundt. | God |
| 19 | Jeg skulle ind og have svar på om jeg havde [en alvorlig lidelse] eller ej. Da jeg kom ind på ambulatoriet fik jeg stukket kontaktkort i hånden af sekretæren, og blev bedt om at tage plads i venteområdet. Allerede der vidste jeg, at jeg havde [den alvorlige lidelse], for hvorfor skulle jeg ellers have kontaktkort til hhv. en læge og en sygeplejerske på afdelingen? Men uanset hvad, så synes jeg IKKE, det er i orden, at sekretæren indirekte fortalte mig, at jeg havde [en alvorlig lidelse]. Det havde været mere behageligt i et lukket lokale uden andre patienter og med en person, der kunne besvare mine spørgsmål! Håber I tager det til efterretning, for synes ikke det er en fair måde at give folk en diagnose på! | Virkelig dårlig |
| 21 | Venlig modtagelse og vejledning af sekretæren. | Virkelig god |
| 23 | Jeg går ud fra, det gælder sekretær og læge. | God |
| 26 | Kun positivt. | Virkelig god |
| 28 | Ambulatoriet (kontordamen) var klar til at modtage mig og henviste mig til en stol. Ventetiden var kort, og jeg kom til neurologen til aftalt tid. | God |
| 34 | Sprogvanskeligheder. | Uoplyst |
| 36 | Jeg var forsinket pga. manglende p-plads, og ambulatoriet var så søde og kontaktede mig for at høre, om jeg var på vej eller havde glemt aftalen. | Virkelig god |
| 38 | Venlige og imødekommende. | God |
| 41 | Super. Fik vejledning om, hvor jeg skulle gå hen, og gik der mere end et kvarter, måtte jeg | God |

komme tilbage og blive hjulpet igen.

- ✎ 43 Bliver altid mødt med et smil. Virkelig god
- ✎ 51 Fik at vide, at der ved en fejl var blevet dobbeltbooket nogle patienter, så der ville være lidt ventetid. Blev henvist til stolene på gangen ved lægelokalerne med besked om, at sygeplejersken nok skulle finde mig (lidt mere imødekommenhed ville virke mere rart). God
- ✎ 53 Det var et meget velforberedt personale, som modtog. Søde, smilende og meget hjælpsomme. Virkelig god
- ✎ 56 Har efterfølgende tænkt over, at det var en flot behandling, jeg fik. Grunden til det var, at på trods af, at jeg kom [] for sent, blev jeg mødt af en smilende læge og min fornemmelse var, at hun havde sat sig godt ind i min sag. Gik derfra med følelsen af, at jeg blev taget alvorligt. Virkelig god
- ✎ 59 Jeg kom ind til undersøgelsen inden for rimelig tid. Virkelig god

ID Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols

Modtagelsen

- ✎ 1 Normalt god, men vi har ikke været der i perioden. Vi var på anden afdeling i sommer. Fik et svar skrevet i september, som vi modtog omkring en måned senere! []. God
 - ✎ 4 []. Mødetid som regel efter normal åbningstid (ingen personale). Virkelig god
 - ✎ 5 Ikke andet end den var meget positiv. God
 - ✎ 8 Har været indlagt for 15 år siden, kommer hver tredje måned til indsprøjtning i arm og ben. God
 - ✎ 13 Når jeg kommer i ambulatoriet, er der altid tomt, da jeg kommer [sidst på eftermiddagen]. Den eneste jeg har kontakt med, er min læge NN. God
 - ✎ 17 Mit besøg på ambulatoriet drejede sig kun om planlagte indsprøjtninger [] hos læge NN (Holstebro). Virkelig god
- Jeg har gennem flere år været i behandling hos NN, hvor jeg altid er blevet mødt med stor venlighed og grundige oplysninger.
- Jeg har kun det bedste at sige om mine besøg på ambulatoriet i Holstebro.
- ✎ 19 Jeg blev oplyst, at hvis der gik mere end 15 minutter, skulle jeg komme tilbage.. Virkelig god
 - ✎ 21 Min læge er altid venlig og imødekommende. Virkelig god
 - ✎ 22 Meget venlige. Virkelig god

Neurologisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | Fejlhåndtering |
|----|---|--------------------------------------|
| 7 | Ingen fejl. | Uoplyst |
| 11 | Jeg blev sendt hjem uden hjerterytmemåler. Blev dog hurtigt kaldt tilbage! | Virkelig godt |
| 14 | Ingen fejl. Kan ikke rose personalet nok (virkelig søde). | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro | Fejlhåndtering |
| 7 | Resultaterne af undersøgelserne blev formidlet for sent og for udetaljeret til undertegnede og til praktiserende læge. | Godt |
| 11 | Jeg fik at vide, at jeg skulle trappe op med en pille i ugen, men ikke til hvor meget (da jeg har meget svær ved at tåle medicin, skulle jeg bare stoppe, når jeg begyndte at mærke nogle former for bivirkninger). Det resulterede i, at jeg blev undermediceret og senere hen viste det sig også, at jeg fik den forkerte medicin. Det synes jeg er totalt uacceptabel og uprofessionelt. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 14 | Jeg var blevet væk i systemet. Måtte rykke for indkaldelse. Undersøgelsen gik ud på, at en læge NN spurgte: "Hvordan har du det?!" | Virkelig dårligt |
| 16 | At jeg blev glemt, mens jeg sad og ventede, hvilket var årsagen til, at jeg ventede i over 60 minutter, før jeg blev kaldt ind. | Godt |
| 21 | Ingen. | Uoplyst |
| 26 | Perfekt forløb. | Uoplyst |
| 39 | LANG ventetid efter første undersøgelse. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 40 | Undersøgelsen var det meste ukompetente, jeg har oplevet (klage er indgivet). | Virkelig dårligt |
| 42 | Ingen. | Uoplyst |
| 51 | Jeg har allerede fortalt om fejlen. Da jeg ikke havde nogen aftaler lige efter, men blot skulle hjem, tilgav jeg. Vi kan jo alle lave fejl, og denne fejl gør jo ikke skade på nogen. | Godt |
| 57 | Der var ikke hentet oplysninger om tidligere MR-scanning fra andet sygehus. | Dårligt |
| ID | Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | Fejlhåndtering |
| 1 | Recepten var ikke krydset af, så det receptpligtige kunne fås med tilskud. Læge NN skal under-vises i receptskrivning. | Dårligt |
| 3 | Ifølge journal [er jeg ryger]. Jeg har aldrig, og sagt det, aldrig røget! | Dårligt |
| 12 | Skulle til behandling med smerter i [] armen. Fik stukket en nål ind i nerverne, hvor det på et tidspunkt gør vildt ondt, og har haft mere ondt i armen siden. [Nogle] uger nu. | Godt |
| 14 | Måtte rykke for svar efter ca. et halvt år. Sagen havde "forpasset" sig. | Godt |
| 16 | Stikfejl. | Dårligt |
| 20 | Ingen. | Uoplyst |


Neurologisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
| 1 | Alle har været rigtigt søde. | Godt |
| ID | Kommentarer - Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | Samlet indtryk |
| 2 | Meget betryggende. Blev grundigt undersøgt og senere orienteret om resultatet. | Virkelig godt |
| 6 | Skanningen kan være en noget klaustrofobisk oplevelse. Personalet bør orientere lidt mere om, hvor lang tid skanningen tager, og hvordan man kan "gå i dvale". Jeg savnede også lidt mere forklaring af, hvad skanningen "leder efter" af lægen efterfølgende. | Godt |
| 11 | Personalet var tydeligt påvirket af stress grundet flytning fra ottende til syvende etage. | Uoplyst |
| 14 | Det man hører nogen sige om vores sygehuse, kan jeg ikke genkende. Helt fantastisk modtagelse. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| 1 | Alt ok. | Godt |
| 4 | Kommer [ofte til] behandling. Denne gang upåklageligt, men andre gange har jeg oplevet lang ventetid og afbrydelser i min behandling. Har en helt klar favoritsygeplejerske. Der er altid (som jeg oplever det) styr på tid og behandling på hendes vagt, og det tager derfor aldrig ekstra lang tid, inden man kan komme hjem. | Godt |
| 6 | Jeg har gennem det sidste år haft skiftende læger/sygeplejerske ved ambulatorieundersøgelser. Det er forvirrende og giver en vis utryghed. Specielt når der også kan forekomme sprogsvækkigheder. | Godt |
| 7 | For lang ventetid fra henvisning til undersøgelsestidspunkt. For lang ventetid på breve angående resultater. For kort og for dårlig information om resultater. Svært at kommunikere med en læge, der [er svær at forstå]. | Dårligt |
| 8 | Jeg oplevede super hurtig og rigtig god start på mine undersøgelser. Herefter måtte jeg vente tre uger på svar på nogle prøver, der skulle sendes til [videre analyse]. Det var længe at vente... Herefter gik der yderligere to til tre uger, inden jeg startede på genoptræningen. Det havde været godt, om det var kørt lige efter hinanden, så jeg kunne være blevet frisk lidt hurtigere. | Virkelig godt |
| 9 | Det var et rutinetjek/opfølgning. | Godt |
| 11 | De skal være bedre til at henvise patienter til andre sygehuse og erkende, når der ikke er mere de kan gøre. Efter gentagende gange at have nævnt det er det lykket mig at blive henvist til Filadelfia og svimmelhedsklinikken på Århus universitetshospital. (Det er bare irriterende at skal igennem seks forskellige medicinpræparater, og have en masse bivirkninger, inden det kommer der til). | Dårligt |
| 14 | Mener ikke, at der behøver en læge NN til at spørge om, hvordan jeg har det. | Virkelig dårligt |
| 17 | Fandt det mærkeligt, at jeg skulle ind til samtale inden MR-scanningen, idet jeg blot gav alt, jeg havde sagt til lægen (min egen). Følte det som spild af min tid. | Godt |
| 19 | Da dage, hvor jeg skal ind til først en læge og derefter en sygeplejerske, ville det være rart, hvis ventetiden var betydelig mindre. For oplever først ventetid ved lægen og derefter ventetid ved sygeplejersken. Det bliver hurtigt en lang dag på sygehuset, og specielt hvis der også skal tages blodprøver. | Godt |
| 21 | Hurtig henvisning til andet hospitalet og hurtig respons derfra. | Virkelig godt |
| 22 | Jeg kunne godt være bedre informeret i indkaldelsesbrevet. Fx blev jeg meget dårlig efter | Godt |

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| | [operationen], og det var jeg ikke blevet informeret om, at jeg med stor sandsynlighed ville blive. Har siden hen talt med mange, som har fået foretaget samme indgreb, og jeg har ikke mødt nogen, som ikke blev dårlig. | |
| 23 | Vigtigt, at det der kan forberedes inden er klar, eksempelvis at blodprøven ligger klar, så der er noget at tale ud fra, og ikke først skal tages, når samtaleforløbet har været. | Godt |
| 25 | Ventede længe. | Godt |
| 28 | Læge NN havde som sædvanligt læst sin lektie, lytter og fortæller fint om behandlingen. | Godt |
| 32 | Hvorfor skal det tage så lang tid fra, at man hører noget, fra at der er taget røntgenbillede eller skanning? I ved jo, at jeg skal ind og have besked. | Godt |
| 38 | Opfattelse af, at vi samarbejder på at finde bedste løsning. | Virkelig godt |
| 40 | Tager ALT for lang tid. | Dårligt |
| 41 | Jeg syntes, der var afsat for lidt tid. Besøget tog [cirka 10 minutter] hos NN. | Virkelig godt |
| 43 | Jeg følger, det er et af de få steder, jeg har kunnet åbne op uden at blive stemplet og mødt med fordomme. | Virkelig godt |
| 44 | Nej. | Godt |
| 48 | Synes ikke, at besøget hjalp mig. Jeg kom, fordi jeg har det skidt, men blev faktisk blot ignoreret af lægen, som jeg slet ikke følte ville lytte til, hvordan jeg havde det. Havde blot travlt med at forklare mig, at jeg ikke måtte køre bil, hvilket jeg jo godt vidste. Der var ingen hjælp at hente hos den læge. Spild af både hans tid og min tid. | Virkelig dårligt |
| 49 | Der var sket en misforståelse. Sygeplejersken, som skulle give mig medicin, troede de, var syg. Så blev ringet op og fortalt, at min tid blev udskudt til senere på dagen. Jeg blev så en halv time senere ringet op igen, da de fandt ud af, at hun altså var på arbejde. Så jeg skulle bare komme ind. Så det gav lidt ventetid, da jeg ikke kunne nå at komme ind til den først aftalte tid, da jeg ikke boede tæt på hospitalet. Men ellers har der ikke været problemer i mit sygdomsforløb. | Godt |
| 50 | Jeg går til fast kontrol på sygehuset, så der er en fast rutine hver gang :-) | Virkelig godt |
| 51 | Da jeg endelig kom til, gik alt, som det plejer. | Godt |
| 57 | Hvis der havde været en blodprop [], ville jeg have ønsket en hurtigere og mere målrettet modtagelse og behandling. | Dårligt |
| 58 | Skulle til kontrol i Neurologisk Ambulatorium Holstebro. Har selv måttet rykke for at blive indkaldt, da jeg var "blevet væk" på en huskeliste []. Har ikke kunnet forstå, at jeg aldrig skulle have en opfølgning. | Godt |
| 60 | Jeg har oplevet adskillige afbud i tidens løb, så det er ikke altid jeg har været tilfreds! | Dårligt |
| ID | Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | Samlet indtryk |
| 1 | Man bør aftale bedre fra gang til gang og have en kontaktperson, der deltager ved [bestemte] læger. | Uoplyst |
| 7 | Kompetent og venligt personale. | Virkelig godt |
| 9 | Jeg kommer i ambulatoriet [jævnligt] for at [få medicin], og der er ikke involveret andre i det forløb end min læge []. | Godt |
| 10 | Det var en simpel undersøgelse, der ikke involverede andre afdelinger. | Godt |
| 12 | Følte ikke, jeg blev taget alvorligt, da jeg var til efterfølgende samtale med læge NN, der havde lavet behandlingen, om, hvorfor jeg har mere ondt nu. | Uoplyst |
| 13 | Det er udelukkende NN, jeg taler med, ingen andre. Han er super til sit arbejde, det går hurtigt, | Virkelig godt |

og jeg har næsten ingen ventetid.

-  18 Der er lovet telefonisk opfølgning i morgen, dagen efter operationen. Og det skete til aftalt tid. Virkelig godt
Dagen før aftalt operation blev dagsprogram ændret, og operation udsat i 14 dage.

Neurologisk afdeling

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



| ID | Kommentarer - Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | Samlet indtryk |
|--|---|-----------------------|
| 10 | Nej, alt tilfredsstillende. | Virkelig godt |
| 11 | Der gik to måneder, inden jeg modtog resultatet fra hjerterytmemåleren. | Uoplyst |
| ID Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro | | Samlet indtryk |
| 6 | Jeg får efter hver kontrol i ambulatoriet taget blodprøver. Jeg mangler informationer, om hvad de viser. Det giver en vis utryghed. | Godt |
| 7 | Undertegnede har ikke modtaget nogen skriftlige informationer angående de sygdomme, som vedkommende blev undersøgt for og heller ikke informationer om, hvordan disse sygdomme kan spores. Det er en mangel. | Dårligt |
| 15 | Fik intet materiale, men blev henvist til to scanninger på to hospitaler (pga. ventetid i Holstebro). | Godt |
| 17 | Manglede måske en forventningsafstemning i forhold til, hvor lang tid der ville gå fra MR-scanningen, til jeg modtog svar. Fik først svar efter at have rykket for det. | Godt |
| 19 | Jeg synes, det er rart, at der er mulighed for at ringe til ambulatoriet, hvis der opstår spørgsmål med videre, samt personalet har været utrolig hjælpsomme. | Godt |
| 21 | God information om fampyra behandling og hurtig henvendelse til Sundhedsstyrelsen om bevilling af tilskud. | Virkelig godt |
| 26 | Måske lige rigeligt med skrivelse m.v. Men det er naturligvis ikke negativt ment. | Virkelig godt |
| 28 | Ved et af de første besøg ville jeg gerne have haft fortalt, at der eksisterede en epilepsiforening. | Godt |
| 37 | Lægen var meget betænkelig vedrørende operationen. Jeg var helt enig. | Godt |
| 38 | Ikke bortset fra at det skal følges op af nye oplysninger. | Virkelig godt |
| 44 | Har ikke fået særlige informationspjeceer. | Godt |
| 47 | Da jeg ankom til undersøgelse, fik jeg at vide, at jeg havde fået en anden tid fremsendt med post. Jeg ved ikke, hvorfor jeg aldrig modtog brevet, hvilket kunne være postbuddets fejl. Jeg ved det ikke. Jeg fik dog lov til at modtage forundersøgelsen som først aftalt. | Godt |
| 48 | Ubrugeligt for mig. Jeg blev ikke hjulpet det mindste. Meget skuffende når man kommer, fordi man har anfald og brug for [hjælp]. | Virkelig dårligt |
| 50 | Der er ikke så meget information, da det er samme rutine på trods af, at jeg næsten lige har skiftet fra andet sygehus. | Virkelig godt |
| 51 | Har, når jeg pr. telefon har forsøgt at få svar på sygdomsproblemer, først fået svar en-to dage efter. Det er lidt træls, og hvis der skal gå så lang tid, ville det være rart med et tidspunkt, hvor man kan forvente telefonbesvarelse. | Godt |
| 56 | Lægen og jeg havde aftalt, at hun skulle ringe mig op, hvilket hun gjorde, og hun fortalte, at hun havde sendt billedet til Aarhus, og hvad der var galt. | Virkelig godt |
| 60 | Informationen burde være skriftlig, evt. en mail efter besøget. | Dårligt |
| ID Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | | Samlet indtryk |
| 2 | Har gået til behandling [regelmæssigt] gennem flere år. Har tidligere fået skriftligt materiale. | Godt |

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 10 Nej. | Godt |
| ✎ | 18 Udskrivningsbrev indeholdt ikke information om, at jeg efter fire til fem dage skulle kontrollere såret for eventuel betændelse, men det fik jeg mundtlig oplysning om lige efter operationen. | Virkelig godt |
| ✎ | 20 Har endnu, ca. halvanden måned efter, ingen besked fået om, hvad der kan gøres, eller om hvorledes jeg skal forholde mig. | Godt |

Neurologisk afdeling

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

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Jeg (kone) har virkelig syntes, alle har gjort, hvad de kunne for min mand. Men vi er unge. Hvad gør ældre, når de står over for en læge, der [er svær at forstå]? | Godt |
| ID | Kommentarer - Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | Samlet indtryk |
| 5 | Jeg var indlagt en nat på andet sygehus, for helt anden lidelse, hvor der på hjemsendelsesdagen indtraf lidt [problemer], og jeg blev derfor sendt til skanning i Holstebro. Derefter sendt hjem samme dag. De oplysninger, jeg har givet, er fra dagen på Holstebro Sygehus. | Godt |
| ID | Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| 4 | Generelt en behagelig oplevelse. | Godt |
| 7 | Utrygheden opstod på grund af lang ventetid mellem henvisning og undersøgelser, lang ventetid på svar på undersøgelser, at den pårørende til sidst skulle ringe for at få besked. Da det ikke hjalp, skrev den praktiserende læge til ambulatoriet for at få svar på undersøgelserne, at svarene er for korte og udetaljerede, minimal beskrivelse i svarene. | Dårligt |
| 17 | Ventetider mellem processerne, først fra henvisning fra egen læge til konsultationen, derefter for samtalen til scanningen! | Godt |
| 19 | Jeg føler altid, at jeg går fra sygehuset med en rigtig skidt fornemmelse i maven. | Godt |
| 21 | Jeg har haft den gode oplevelse, at der bliver rettet henvendelse til Sundhedsstyrelsen om tilskud til [medicin] igen, da første behandling blev forstyrret af opkastninger. | Virkelig godt |
| 27 | Lidt sprogvanskeligheder. | Godt |
| 28 | Det betyder meget, at man har en dygtig læge NN, man har tillid til. Det har jeg. Jeg har tidligere haft to læge NN, hvor især den ene [] ikke kunne sit fag. Han burde ikke være læge NN og gjorde mig utryg. | Godt |
| 32 | Den undersøgelse, jeg fik af lægen, var grundig og forstående :-), men uden resultat, så vi begyndte forfra. | Godt |
| 33 | Nej, afventer svar på MR-scanning. | Godt |
| 38 | Sammenfattende: Virkelig godt tilfreds. | Virkelig godt |
| 42 | Det varede to måneder, inden jeg fik svar. | Godt |
| 50 | Jeg synes, det er rigtig rart at have en kontaktsygeplejerske (og læge), og at man altid kan ringe til dem, hvis man har nogle spørgsmål i tiden mellem konsultationerne. | Virkelig godt |
| 51 | Er glad for, at jeg ca. hvert halve år kan få en blodprøve taget og talt om, der er noget medicin på vej, og få de problemer, jeg møder i dagligdagen debatteret - og om der evt. er noget, jeg kan gøre. | Godt |
| 55 | Jeg er tidligere blevet informeret om kostens, motionens, rygningens m.m. betydning. | Virkelig godt |
| 58 | Manglende indkaldelse. | Godt |
| ID | Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | Samlet indtryk |
| 1 | Man burde få en mail om konklusionen på en konsultation og oplysninger om de præparater, der er brugt. | Uoplyst |
| 13 | Jeg er 100 procent tilfreds med besøget og min læge NN. | Virkelig godt |

-  20 Venter endnu på svar. Godt
-  23 Jeg følte, at der var unødvendig ventetid på svar af mine prøver. Fik svarene næsten to uger efter, jeg havde fået taget prøven (kom til en mandag, og blev fortalt, at man ofte fik svar efter fire dage). Godt

Neurologisk afdeling

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

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
|----|--|-----------------------|
| 1 | Vi har virkelig fået en god behandling. MEN at min mand og jeg skulle have at vide af en kanon-dygtig læge [], at min mand har [], der ville jeg (kone) gerne have haft en sygeplejerske ved siden, da vi (jeg) ikke forstod, hvad hun sagde. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Godt |
| | ID Kommentarer - Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro | Samlet indtryk |
| 1 | Oplevelsen "VIRKELIG GOD". | Uoplyst |
| 4 | Jeg havde den bedste oplevelse, jeg har haft i forbindelse med det danske sygesystem. TAK for det. | Virkelig godt |
| 5 | Der var et venligt og hjælpsomt personale. [Relationer til personale] | Godt |
| 6 | Hvad angår venteværelse: Jeg var selv heldig at vente i "eget" hospitalsrum med et lille bord til frokosten. Men andre ventede i en stol på hospitalsgangen, hvad der ikke er optimalt. Jeg savnede litteratur (blade eller bøger) i ventetiden. [Fysiske rammer] | Godt |
| 7 | Tusind tak. | Virkelig godt |
| 8 | Man kunne måske oplyse om, hvor længe undersøgelserne kan risikere at tage. Der burde ikke være tidsbegrænsning på parkering. En time eller tre timer går hurtigt. Ved godt man kan få P-tilladelse, men alligevel... [Fysiske rammer, Kommunikation og information] | Godt |
| 11 | På grund af flytning [] virkede det noget kaotisk, men personalet gjorde deres bedste. [Relationer til personale] | Uoplyst |
| 13 | Personalet virkede kompetent og imødekommende og indgav én en tryk fornemmelse. Det var dog generende, at der fortløbende kom patienter ind med tilsvarende symptomer og blev udspurgt om deres personlige forhold og indikationerne på deres "sygdom" i samme rum (en firesengsstue). Det virkede lidt krænkende på, eller i forhold til, vores privatliv. Det var det eneste, jeg fandt en smule utilfredsstillende. [Kvalitet i behandling, Pleje] | Virkelig godt |
| | ID Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| 3 | De var hurtige og effektive. | Godt |
| 5 | Ville gerne have fast kontaktperson. Nemmere at man ikke skal forklare om symptomer m.m. til flere (de har selvfølgelig ferie/fridage). Dejlige stole, når man skal sidde længe med drop. Flot, at man får middagsmad, hvis man er der omkring middag. [Fysiske rammer, Kontaktperson, Pleje] | Virkelig godt |
| 6 | Samme læge/sygeplejerske ved hver ambulatoriebesøg. Indret hyggelige venterum i stedet for at bruge gangarealer som "venterum". [Fysiske rammer, Pleje] | Godt |
| 7 | Ambulatoriets arbejdsgang giver indtryk af at være underlagt et for stort arbejdspress i forhold til personale og lokaler. Procedurene har i undertegnedes tilfælde været for tilfældige. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| 10 | Der er meget dårlig plads i det rum, hvor []behandlingen til f.eks. apopleksipatienter foregår []. | Godt |
| 12 | Jeg er TAKNEMMELIG for den gode behandlingen, jeg får i ambulatoriet. | Virkelig godt |

| | | |
|------|--|------------------|
| | [Kvalitet i behandling] | |
| ✎ 16 | <input type="checkbox"/> Der er ikke et decideret venteværelse. Man sidder på gangen og venter. Det er ikke optimale forhold men heller ikke vildt negativt, vil nok betegne det som ok. Undersøgelsesrummet var også kun ok, det virkede lidt trangt. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 19 | Det kunne være godt, hvis det var en anden end sekretæren, der giver kontaktkortene. [Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 20 | Er overordnet ret godt tilfreds. | Godt |
| ✎ 21 | Jeg får en god behandling i ambulatoriet, men der har været forsinkelser på kontroller på grund af stor travlhed. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 23 | At de kan bede om, at der kan tages en blodprøve inden indkaldelse, så den er klar når jeg bliver indkaldt. | Godt |
| ✎ 24 | Der blev meldt afbud <input type="checkbox"/> . Har rykket for en ny tid [flere] gange <input type="checkbox"/> . De lover hver gang, at der bliver ringet tilbage. Intet er sket. Det er for dårligt. [Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ 26 | Efter bedste opfattelse er det velkvalificeret personale. De passer deres arbejde på en både god og venlig måde. Jeg er utrolig glad og tryk ved Holstebro Sygehus. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 29 | For lidt plads til at komme rundt med rollator på toilettet. Der var ikke rent på toilettet. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 30 | LOKALER SKAL FLYTTES. Skal være mere lyse og åbne værelser eller lokaler med nogle naturting. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 31 | Jeg synes, at det er for dårligt, at man ikke kan blive henvist til sundhedscentret fra lægen i ambulatoriet. Man skal være indlagt for at blive henvist. Da jeg ikke havde brug for en indlæggelse, så ville jeg gerne til behandling på sundhedscentret. | Godt |
| ✎ 32 | Det virker koldt. | Godt |
| ✎ 35 | VENTEVÆRELSET er yderst kedeligt. Jeg er kommet i ambulatoriet i [mange] år. Samme billeder på væggene i alle årene. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 36 | Der er meget lidt plads som ventende i ambulatoriet. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 38 | Ikke nogen høj standard, men ok for mig. Så sikkert udmærket. Jeg er godt tilfreds med personale og lokaleforhold! [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 40 | Ansæt nogen, der taler <input type="checkbox"/> tydeligt!!! [Kommunikation og information] | Dårligt |
| ✎ 41 | Jeg savner aviser i venteværelset. Evt. tv-skærm med News. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 43 | I får én til at føle sig hjemme og tryk, fordi indretningen ikke er "for fin på den". | Virkelig godt |
| ✎ 45 | Ambulatoriet virker jævnt kedeligt. Man føler, at venteværelset er på gangen. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 46 | Der er ikke deciderede venteværelser, kun på gangen. Der mangler drikkevarer, f.eks. vand, kaffe og te. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 48 | Lytte til patienten samt være forberedt. Eksempelvis tjekke journal igennem inden patienten | Virkelig dårligt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| | kom samt sikre at eventuelle operationsjournaler er rekvireret og set igennem inden mødet, så lægen ved præcis, hvilket problem og sygdom patienten kommer med. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | |
| ✎ 51 | Kunne godt ønske, at der også var en fysioterapeut, der kunne anbefale nogle hjemmøvelser og vejlede, om det, man i forvejen gør, er godt nok. Får ind i mellem fornemmelsen af, at jeg godt kunne få lidt mere hjælp. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 52 | Dårlig skiltning! [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 54 | Jeg tror ikke, at det kan blive bedre. | Virkelig godt |
| ✎ 55 | Bliv ved i samme stil! :-) | Virkelig godt |
| ✎ 58 | Selvom lokalerne er ok, er de noget gamle og mørke, og man skal sidde og vente på gangen. Huske at indkalde folk. Lægen, jeg kom ind til, var meget omsorgsfuld og forstående. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 60 | Jeg kan ikke forstå, at man ikke anvender mail, når man skal have svar på spørgsmål uden for de faste undersøgelser. Det opleves næsten altid, at den kontaktperson, som man skal tale med, ikke er tilstede, og at det derfor er nødvendigt at bruge telefonen, som jo heller ikke er sikker. [Kommunikation og information] | Dårligt |
| ✎ 61 | Ventetiden fra jeg får henvisningen fra min egen læge, til jeg skulle møde op i ambulatoriet, var alt for lang (ca. et halvt år). [Ventetid] | Godt |
| ID | Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Hols | Samlet indtryk |
| ✎ 1 | Receptionen er altid meget imødekommende. Læger med speciale i kroniske sygdomme, eksempelvis Parkinsons, bør besøge patientforeningen i områderne og orientere bredt om sygdommens forløb, forskelligheder og prognoser. De praktiserende læger fratages jo indsigten i sygdommen. [Nogle personalegrupper] er svære at forstå for parkinsonramte! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Uoplyst |
| ✎ 3 | Det vil være en god ide, om journalen stemmer overens med virkeligheden. Det vil sige, det JEG siger. Mine journaler er væk []. | Godt |
| ✎ 6 | Kunne godt bruge nogle nye stole i venteværelset. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 11 | Gøre mig rask. | Godt |
| ✎ 15 | Jeg manglede et rygerum :-). [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 16 | Ambulatoriet gør, hvad de kan under de forhold, de har. | Godt |
| ✎ 18 | Det må bemærkes, at jeg på et tidspunkt for ca. et år siden måtte spørge flere gange til min sag. Det viste sig, at svar fra den ene afdeling ikke var sendt til den spørgende afdeling, men til min egen læge. Der gik på denne måde [adskillige måneder] fra [] undersøgelse til samtale med læge NN om resultatet af undersøgelsen og om evt. operation. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 19 | God stemning og smil hele vejen igennem. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 20 | Rar og flink betjening. [Relationer til personale] | Godt |

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

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

