

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Onkologisk 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
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	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.....	99
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	295
Afdelingens svarprocent:	74%

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).

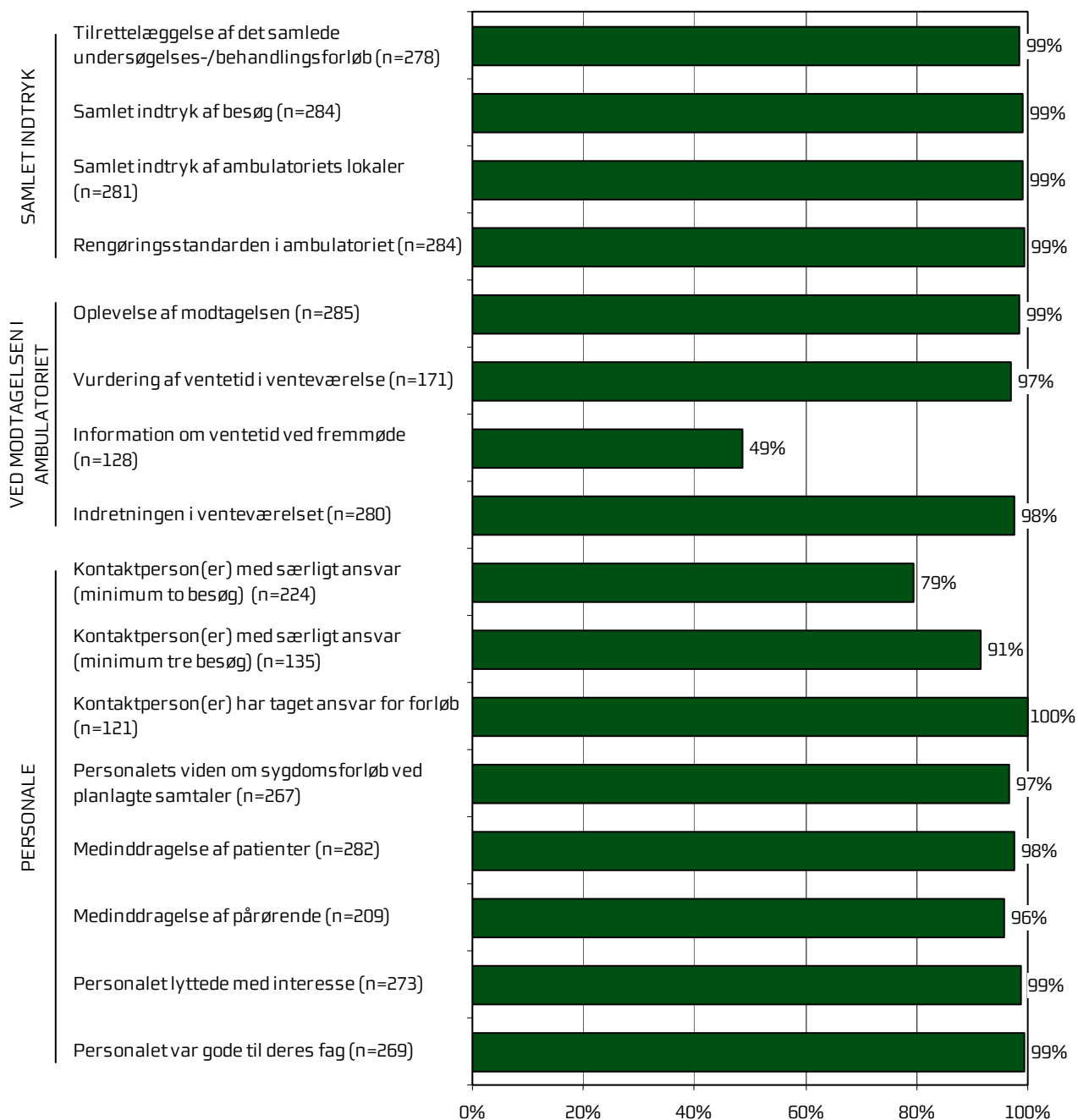
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

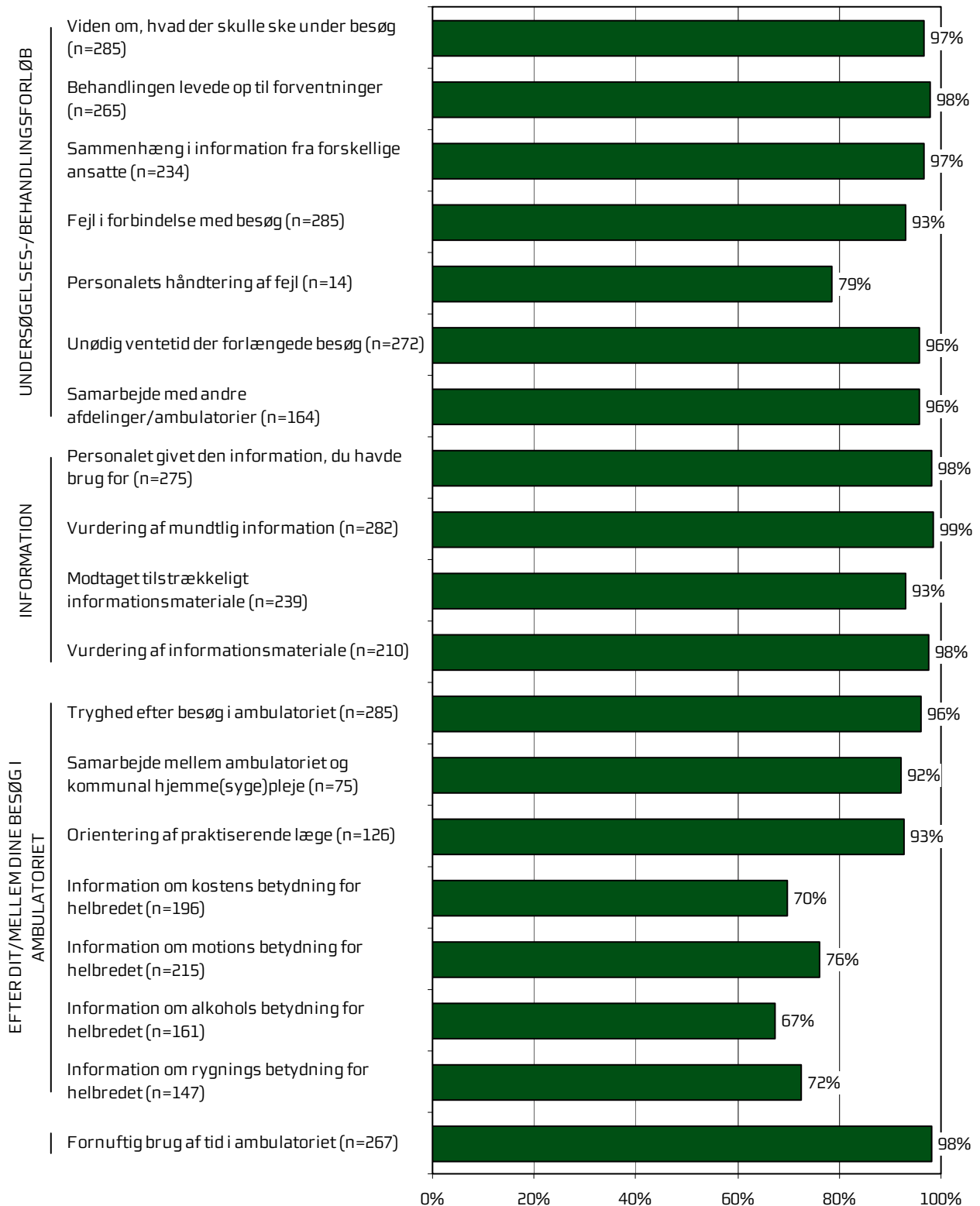
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Onkologisk Afdeling

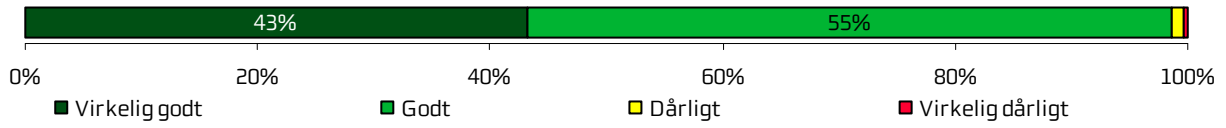
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

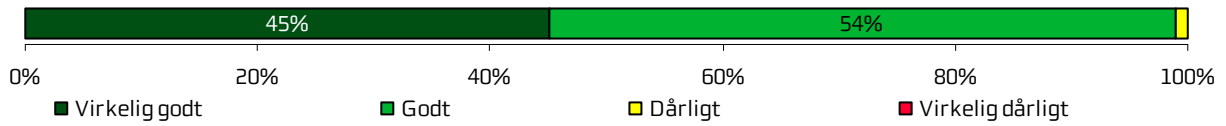
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

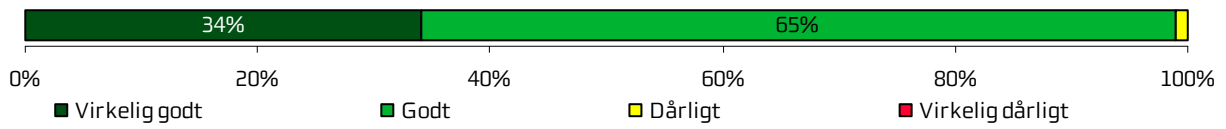
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=278)



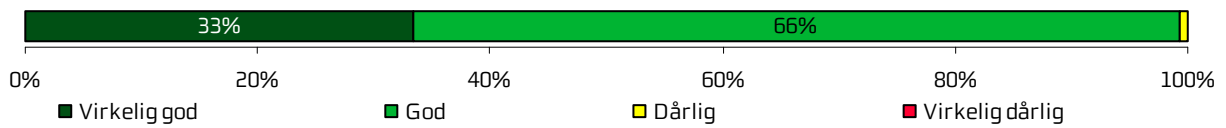
Samlet indtryk af besøg (n=284)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=281)



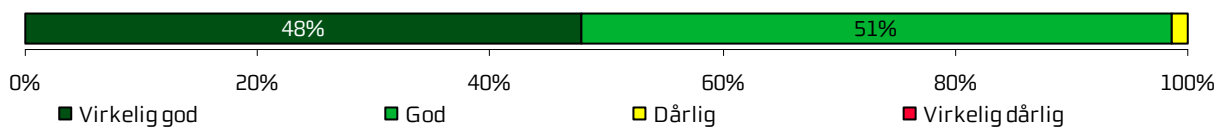
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=284)



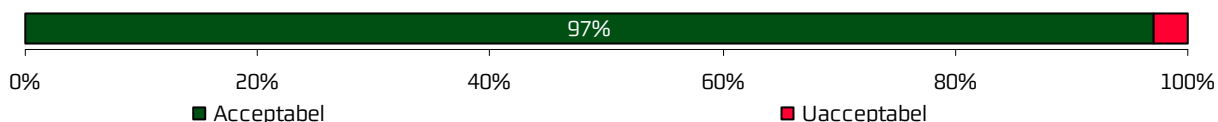
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	99 %	99 %	97 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	98 %	95 % *	96 % *
Hvad er dit samlede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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

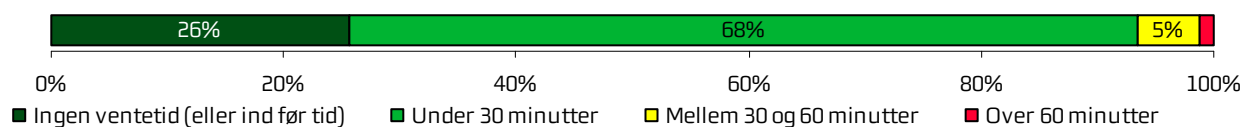
Oplevelse af modtagelsen (n=285)



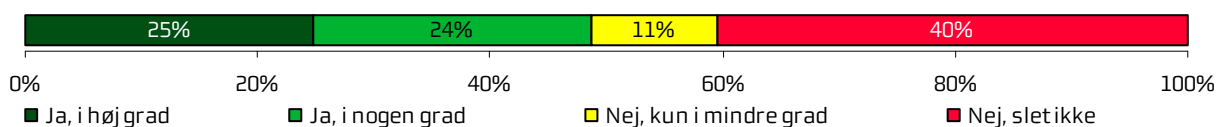
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=171)



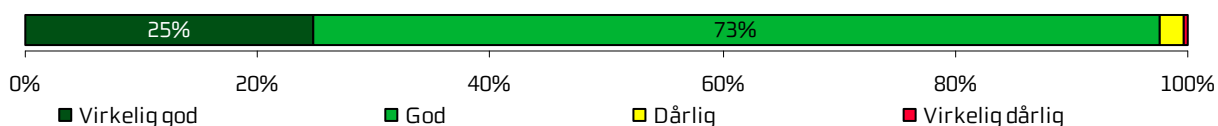
Længde af ventetid i venteværelse (n=166)



Information om ventetid ved fremmøde (n=128)



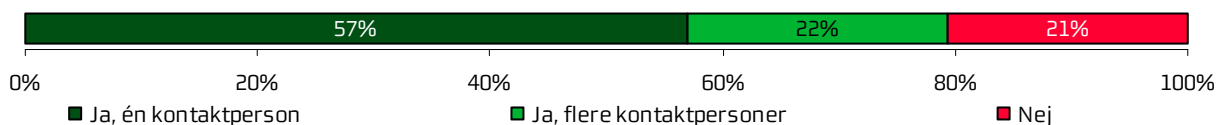
Indretningen i venteværelset (n=280)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	99 %	97 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	99 %	95 %	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?	49 %	38 %	44 %	53 %	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	98 %	98 %	99 %	93 % *	80 % *	89 % *

Personale

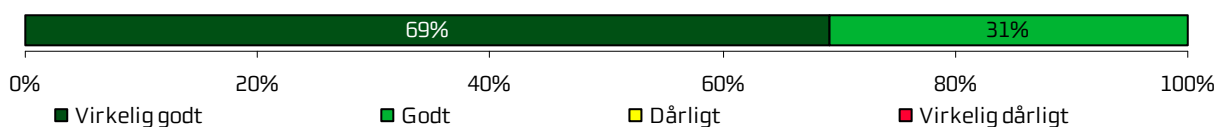
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=224)



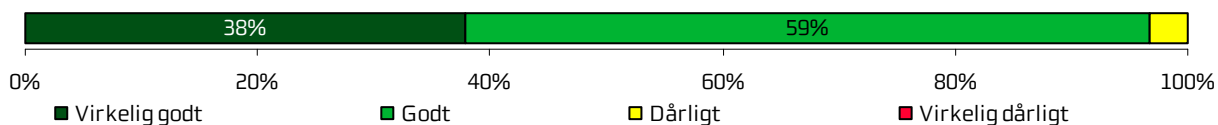
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=135)



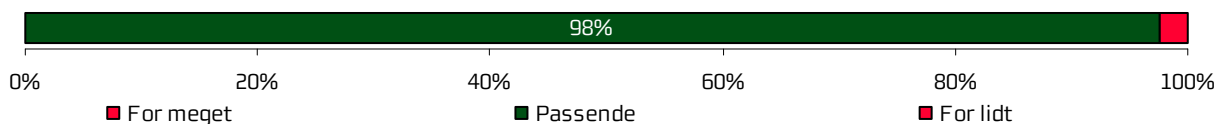
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=121)



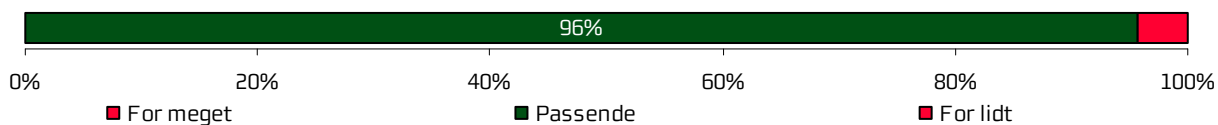
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=267)



Medinddragelse af patienter (n=282)



Medinddragelse af pårørende (n=209)



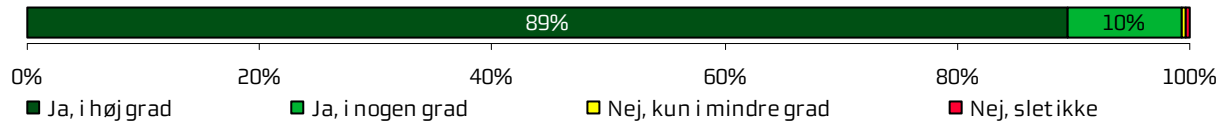
Personalet lyttede med interesse (n=273)



	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)	79 %	76 %	93 % *	87 % *	71 %	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	91 %	96 %	94 %	91 %	72 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	99 %	100 %	93 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	97 %	96 %	97 %	93 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	95 %	96 %	96 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	94 %	94 %	84 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	98 %	98 %	98 %	94 % *	95 % *

Personale (fortsat)

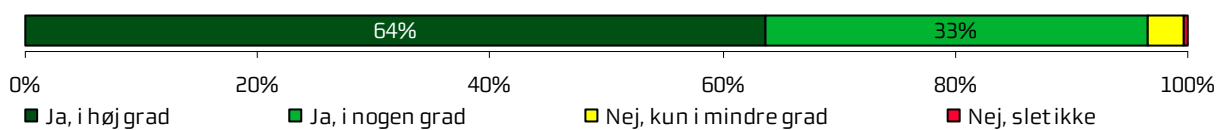
Personalet var gode til deres fag (n=269)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	100 %	99 %	96 % *	98 % *

Undersøges-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=285)



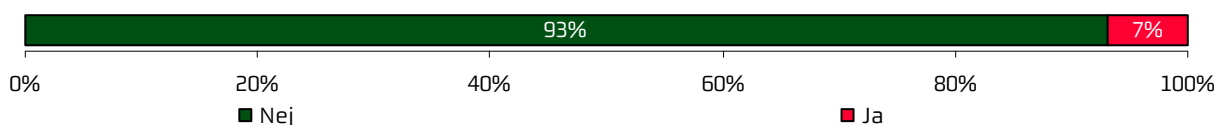
Behandlingen levede op til forventninger (n=265)



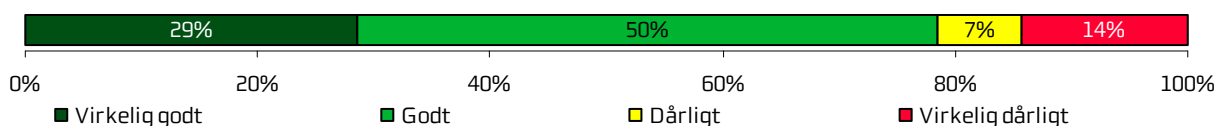
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=234)



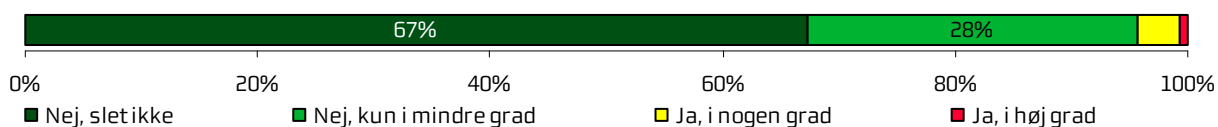
Fejl i forbindelse med besøg (n=285)



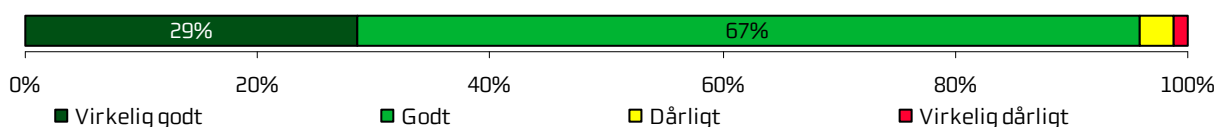
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=272)



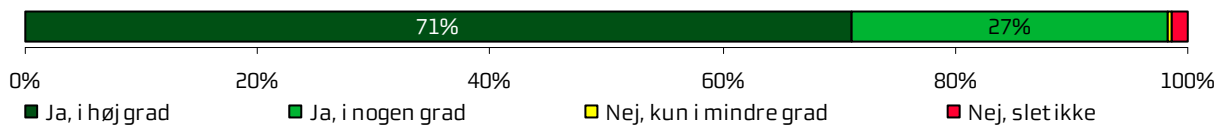
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=164)



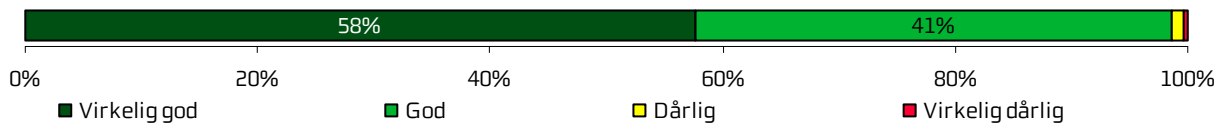
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	96 %	92 % *	85 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	96 %	98 %	95 % *	91 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	99 %	97 %	97 %	91 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	93 %	94 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	79 %	90 %	95 %	80 %	55 %	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	96 %	93 %	94 %	95 %	81 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	96 %	97 %	93 %	95 %

Information

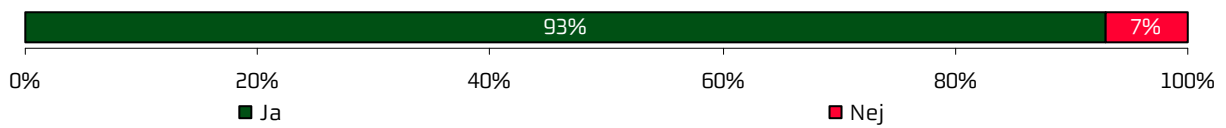
Personalet givet den information, du havde brug for (n=275)



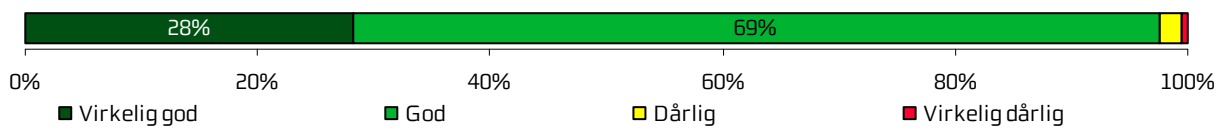
Vurdering af mundtlig information (n=282)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=239)



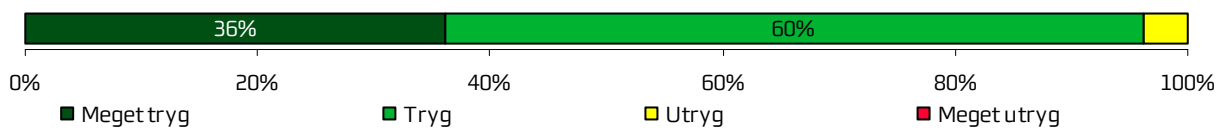
Vurdering af informationsmateriale (n=210)



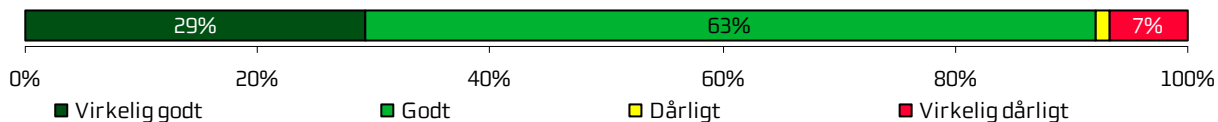
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	96 %	98 %	96 % *	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	98 %	94 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	93 %	-	-	90 %	75 % *	84 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	97 %	91 % *	95 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

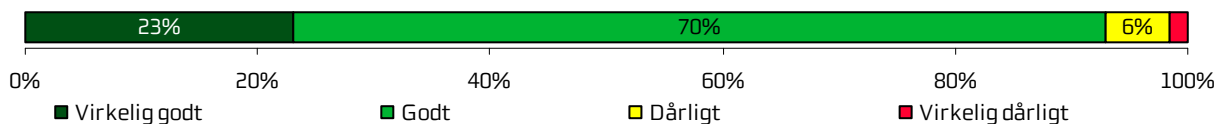
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=285)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=75)



Orientering af praktiserende læge (n=126)



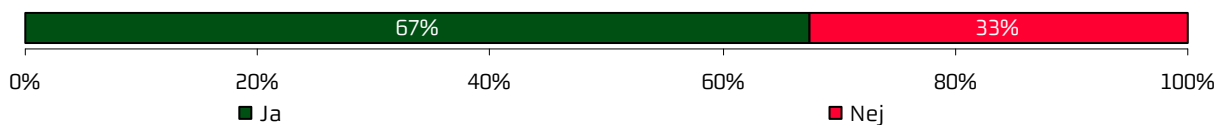
Information om kostens betydning for helbredet (n=196)



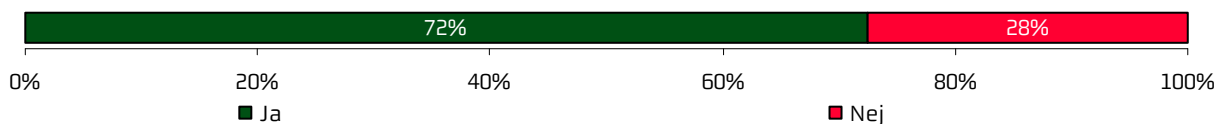
Information om motions betydning for helbredet (n=215)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=161)



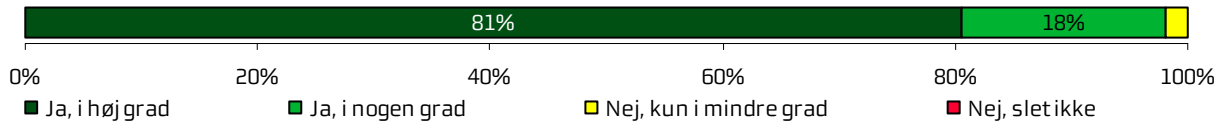
Information om rygningens betydning for helbredet (n=147)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	94 %	95 %	92 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	96 %	93 %	100 % *	92 %	96 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	92 %	93 %	92 %	80 % *	86 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	70 %	-	-	75 %	38 % *	60 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	76 %	-	-	78 %	47 % *	68 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	67 %	-	-	69 %	34 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	72 %	-	-	75 %	47 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=267)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	97 %	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 hjemmepæleje/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) 74 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	74%	100%
Køn		
Mand	15%	16%
Kvinde	85%	84%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	0%
20-39 år	2%	3%
40-59 år	28%	32%
60-79 år	62%	55%
80 år eller derover	8%	11%

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	295		100%	
Køn				
Mand	45		15%	
Kvinde	250		85%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	0		0%	
20-39 år	7		2%	
40-59 år	83		28%	
60-79 år	182		62%	
80 år eller derover	23		8%	
Skema udfyldt af				
Patienten	278		98%	
Pårørende	7		2%	
Modersmål				
Dansk	284		99%	
Ikke dansk	4		1%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4		1%	
Onkologisk Ambulatorium Herning	291		99%	
Diagnose				
Øvrige	179		61%	
DC509	116		39%	

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	43	55	1	0	278	11
Køn						
Mand	57	43	0	0	44	1
Kvinde	41	58	1	0	234	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	29	57	14	0	7	0
40-59 år	37	63	0	0	79	3
60-79 år	47	51	1	1	170	7
80 år eller derover	40	60	0	0	22	1
Skema udfyldt af						
Patienten	43	56	1	0	265	11
Pårørende	48	52	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	44	55	1	0	271	11
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	43	55	1	0	274	11
Diagnose						
Øvrige	43	56	1	0	167	7
DC509	44	54	1	1	111	4

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	45	54	1	0	284
Køn					
Mand	62	38	0	0	45
Kvinde	42	57	1	0	239
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	43	57	0	0	7
40-59 år	42	57	1	0	79
60-79 år	48	51	1	0	175
80 år eller derover	38	62	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	45	54	1	0	271
Pårørende	61	39	0	0	7
Modersmål					
Dansk	46	54	1	0	277
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Onkologisk Ambulatorium Herning	45	54	1	0	280
Diagnose					
Øvrige	45	54	1	0	170
DC509	45	54	2	0	114

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	65	1	0	281
Køn					
Mand	39	59	2	0	44
Kvinde	33	66	1	0	237
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	57	43	0	0	7
40-59 år	28	72	0	0	80
60-79 år	36	62	1	0	172
80 år eller derover	31	65	4	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	34	65	1	0	269
Pårørende	15	85	0	0	6
Modersmål					
Dansk	34	65	1	0	274
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Onkologisk Ambulatorium Herning	35	64	1	0	277
Diagnose					
Øvrige	36	63	1	0	169
DC509	31	68	1	0	112

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	33	66	1	0	284
Køn					
Mand	40	60	0	0	45
Kvinde	32	67	1	0	239
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	43	57	0	0	7
40-59 år	33	66	1	0	81
60-79 år	34	65	1	0	173
80 år eller derover	29	71	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	34	65	1	0	271
Pårørende	13	87	0	0	7
Modersmål					
Dansk	33	66	1	0	278
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Onkologisk Ambulatorium Herning	34	65	1	0	280
Diagnose					
Øvrige	33	66	1	0	171
DC509	35	65	0	0	113

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	51	1	0	285
Køn					
Mand	57	43	0	0	44
Kvinde	46	52	2	0	241
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	29	71	0	0	7
40-59 år	41	59	0	0	80
60-79 år	50	47	2	0	177
80 år eller derover	59	41	0	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	48	50	1	0	271
Pårørende	35	65	0	0	7
Modersmål					
Dansk	49	50	1	0	277
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Onkologisk Ambulatorium Herning	47	52	1	0	281
Diagnose					
Øvrige	47	51	2	0	172
DC509	50	50	1	0	113

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	171	119
Køn				
Mand	100	0	24	21
Kvinde	97	3	147	98
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	67	33	6	1
40-59 år	100	0	57	26
60-79 år	97	3	94	84
80 år eller derover	100	0	14	8
Skema udfyldt af				
Patienten	97	3	163	113
Pårørende	-	-	4	3
Modersmål				
Dansk	97	3	165	117
Ikke dansk	-	-	4	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	2
Onkologisk Ambulatorium Herning	97	3	169	117
Diagnose				
Øvrige	97	3	102	74
DC509	97	3	69	45

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	26	68	5	1	166	3
Køn						
Mand	39	61	0	0	23	0
Kvinde	24	69	6	1	143	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	67	17	17	6	0
40-59 år	23	72	5	0	55	2
60-79 år	29	65	5	1	91	1
80 år eller derover	29	71	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	67	6	1	158	3
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	25	68	6	1	160	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	26	67	5	1	164	3
Diagnose						
Øvrige	24	69	7	0	101	0
DC509	28	66	3	3	65	3

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	24	11	40	128	29
Køn						
Mand	39	22	11	28	18	5
Kvinde	23	24	11	42	110	24
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	20	20	20	40	5	1
40-59 år	21	25	11	43	43	10
60-79 år	28	25	7	41	69	17
80 år eller derover	27	18	27	27	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	24	24	11	40	122	27
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	26	24	11	40	123	28
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1
Onkologisk Ambulatorium Herning	25	23	11	41	127	28
Diagnose						
Øvrige	24	28	10	38	80	12
DC509	27	17	13	44	48	17

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	73	2	0	280	6
Køn						
Mand	25	75	0	0	44	0
Kvinde	25	72	3	0	236	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	86	0	0	7	0
40-59 år	25	71	2	1	79	1
60-79 år	24	73	2	0	171	5
80 år eller derover	29	71	0	0	23	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	73	2	0	268	6
Pårørende	13	87	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	25	73	1	0	273	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	25	72	2	0	276	6
Diagnose						
Øvrige	28	69	2	1	170	3
DC509	20	78	2	0	110	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	57	22	21	224
Køn				
Mand	63	21	16	38
Kvinde	56	23	22	186
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	80	0	20	5
40-59 år	55	26	20	65
60-79 år	57	22	21	139
80 år eller derover	56	19	25	15
Skema udfyldt af				
Patienten	57	22	21	213
Pårørende	70	15	15	6
Modersmål				
Dansk	58	22	20	220
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4
Onkologisk Ambulatorium Herning	56	23	20	220
Diagnose				
Øvrige	63	21	16	133
DC509	48	24	27	91

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	67	25	9	135
Køn				
Mand	72	20	8	25
Kvinde	65	26	9	110
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	64	26	10	41
60-79 år	65	25	9	82
80 år eller derover	77	23	0	8
Skema udfyldt af				
Patienten	68	23	9	129
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	68	24	8	133
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3
Onkologisk Ambulatorium Herning	67	26	8	132
Diagnose				
Øvrige	69	23	8	85
DC509	62	28	10	50

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	69	31	0	0	121	1
Køn						
Mand	82	18	0	0	22	0
Kvinde	66	34	0	0	99	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	68	32	0	0	37	0
60-79 år	71	29	0	0	73	0
80 år eller derover	46	54	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	31	0	0	115	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	69	31	0	0	120	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	70	30	0	0	119	1
Diagnose						
Øvrige	68	32	0	0	77	1
DC509	70	30	0	0	44	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	38	59	3	0	267	20
Køn						
Mand	44	56	0	0	43	2
Kvinde	37	59	4	0	224	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	50	33	17	0	6	1
40-59 år	40	55	5	0	79	2
60-79 år	37	60	2	0	162	15
80 år eller derover	29	71	0	0	20	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	60	4	0	254	19
Pårørende	61	39	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	38	58	3	0	260	19
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	37	60	3	0	263	20
Diagnose						
Øvrige	37	61	2	0	157	15
DC509	39	55	5	0	110	5

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	98	2	282
Køn				
Mand	0	98	2	44
Kvinde	0	98	2	238
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	0	100	0	7
40-59 år	0	99	1	81
60-79 år	0	97	3	172
80 år eller derover	0	100	0	22
Skema udfyldt af				
Patienten	0	98	2	269
Pårørende	0	100	0	7
Modersmål				
Dansk	0	98	2	275
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4
Onkologisk Ambulatorium Herning	0	97	3	278
Diagnose				
Øvrige	0	98	2	167
DC509	0	97	3	115

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	96	4	209	74
Køn					
Mand	0	94	6	34	11
Kvinde	0	96	4	175	63
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	83	17	6	1
40-59 år	0	95	5	60	21
60-79 år	0	97	3	131	43
80 år eller derover	0	92	8	12	9
Skema udfyldt af					
Patienten	0	96	4	202	68
Pårørende	-	-	-	3	4
Modersmål					
Dansk	0	96	4	204	72
Ikke dansk	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	1
Onkologisk Ambulatorium Herning	0	96	4	206	73
Diagnose					
Øvrige	0	95	5	126	44
DC509	0	98	2	83	30

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	77	22	1	0	273	12
Køn						
Mand	82	18	0	0	44	1
Kvinde	77	22	1	0	229	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	57	43	0	0	7	0
40-59 år	72	27	1	0	79	1
60-79 år	81	18	1	1	166	9
80 år eller derover	78	22	0	0	21	2
Skema udfyldt af						
Patienten	77	22	1	0	261	11
Pårørende	85	15	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	78	21	1	0	266	12
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	78	21	1	0	269	12
Diagnose						
Øvrige	76	23	1	0	165	7
DC509	80	19	0	1	108	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	89	10	0	0	269	18
Køn						
Mand	93	7	0	0	43	2
Kvinde	89	10	0	0	226	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	33	0	0	6	1
40-59 år	89	11	0	0	79	2
60-79 år	91	9	1	0	163	13
80 år eller derover	87	8	0	5	21	2
Skema udfyldt af						
Patienten	89	10	0	0	256	18
Pårørende	87	0	0	13	7	0
Modersmål						
Dansk	90	9	0	0	262	18
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	90	9	0	0	265	18
Diagnose						
Øvrige	90	10	0	0	160	12
DC509	89	9	1	1	109	6

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	33	3	0	285	2
Køn						
Mand	59	39	0	2	44	1
Kvinde	65	32	4	0	241	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	29	71	0	0	7	0
40-59 år	73	25	1	1	82	0
60-79 år	62	35	3	0	175	1
80 år eller derover	55	37	8	0	21	1
Skema udfyldt af						
Patienten	64	33	3	0	272	2
Pårørende	61	39	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	65	32	3	0	278	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	64	33	2	0	281	2
Diagnose						
Øvrige	66	30	3	1	171	2
DC509	60	38	3	0	114	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	70	28	2	0	265	16
Køn						
Mand	71	29	0	0	41	3
Kvinde	69	28	2	0	224	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	67	0	0	6	0
40-59 år	64	35	1	0	75	4
60-79 år	73	24	2	0	165	10
80 år eller derover	71	24	0	5	19	2
Skema udfyldt af						
Patienten	69	29	2	0	253	15
Pårørende	87	0	0	13	7	0
Modersmål						
Dansk	70	28	2	0	259	15
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	70	28	2	0	261	16
Diagnose						
Øvrige	70	29	1	0	158	11
DC509	69	26	4	1	107	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	66	31	3	1	234	42
Køn						
Mand	69	28	3	0	36	9
Kvinde	65	31	2	1	198	33
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	3
40-59 år	62	35	3	0	69	9
60-79 år	70	26	2	1	144	24
80 år eller derover	51	49	0	0	17	6
Skema udfyldt af						
Patienten	65	31	3	1	224	39
Pårørende	100	0	0	0	5	2
Modersmål						
Dansk	67	30	2	1	229	40
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	66	31	3	1	230	42
Diagnose						
Øvrige	68	29	3	1	138	27
DC509	64	33	2	1	96	15

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	285
Køn			
Mand	96	4	45
Kvinde	93	7	240
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	86	14	7
40-59 år	94	6	80
60-79 år	93	7	176
80 år eller derover	91	9	22
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	272
Pårørende	87	13	7
Modersmål			
Dansk	94	6	278
Ikke dansk	-	-	4
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4
Onkologisk Ambulatorium Herning	93	7	281
Diagnose			
Øvrige	93	7	172
DC509	93	7	113

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	29	50	7	14	14	4
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	31	46	8	15	13	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	40	40	20	0	5	0
60-79 år	29	43	0	29	7	4
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	36	9	18	11	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	33	50	8	8	12	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	29	50	7	14	14	4
Diagnose						
Øvrige	44	22	11	22	9	1
DC509	0	100	0	0	5	3

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	28	4	1	272	9
Køn						
Mand	60	36	2	2	42	1
Kvinde	69	27	4	0	230	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	71	29	0	0	7	0
40-59 år	61	35	4	0	81	0
60-79 år	68	26	4	1	162	9
80 år eller derover	82	18	0	0	22	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	4	0	260	8
Pårørende	85	15	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	68	28	4	0	265	9
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	66	29	4	1	268	9
Diagnose						
Øvrige	67	29	3	1	160	7
DC509	67	28	4	1	112	2

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	67	3	1	164	68
Køn						
Mand	34	62	3	0	29	9
Kvinde	27	68	3	1	135	59
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	2
40-59 år	28	66	4	2	52	19
60-79 år	32	66	2	0	96	39
80 år eller derover	8	84	0	8	12	8
Skema udfyldt af						
Patienten	29	67	3	1	155	67
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	29	67	3	1	159	67
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	27	68	3	1	161	68
Diagnose						
Øvrige	30	67	3	0	97	44
DC509	27	67	3	3	67	24

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	71	27	0	1	275
Køn					
Mand	84	16	0	0	45
Kvinde	69	29	0	2	230
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	43	57	0	0	7
40-59 år	65	32	1	1	80
60-79 år	75	23	0	2	167
80 år eller derover	74	26	0	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	72	26	0	2	262
Pårørende	52	48	0	0	7
Modersmål					
Dansk	72	27	0	1	268
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Onkologisk Ambulatorium Herning	72	26	0	1	271
Diagnose					
Øvrige	70	28	1	1	165
DC509	73	25	0	2	110

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	58	41	1	0	282
Køn					
Mand	78	20	2	0	45
Kvinde	54	45	1	0	237
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	57	29	14	0	7
40-59 år	51	48	1	0	82
60-79 år	61	38	1	1	171
80 år eller derover	57	43	0	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	58	41	1	0	269
Pårørende	61	39	0	0	7
Modersmål					
Dansk	59	40	1	0	275
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Onkologisk Ambulatorium Herning	57	41	1	0	278
Diagnose					
Øvrige	59	40	1	1	170
DC509	55	43	2	0	112

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	93	7	239	44
Køn				
Mand	90	10	39	6
Kvinde	94	6	200	38
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	83	17	6	1
40-59 år	93	7	70	12
60-79 år	94	6	147	26
80 år eller derover	88	12	16	5
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	229	41
Pårørende	80	20	5	2
Modersmål				
Dansk	94	6	234	42
Ikke dansk	-	-	3	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	1
Onkologisk Ambulatorium Herning	93	7	236	43
Diagnose				
Øvrige	93	7	141	29
DC509	93	7	98	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	28	69	2	0	210	13
Køn						
Mand	44	56	0	0	32	4
Kvinde	26	72	2	1	178	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	0	5	0
40-59 år	29	68	3	0	62	4
60-79 år	29	69	2	1	131	5
80 år eller derover	31	69	0	0	12	4
Skema udfyldt af						
Patienten	29	69	1	0	201	12
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	28	69	2	0	207	13
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	29	69	2	0	207	13
Diagnose						
Øvrige	29	69	2	0	119	9
DC509	27	69	2	1	91	4

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	36	60	4	0	285
Køn					
Mand	39	57	5	0	44
Kvinde	36	61	4	0	241
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	0	86	14	0	7
40-59 år	36	60	4	0	80
60-79 år	36	60	4	0	175
80 år eller derover	46	54	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	36	60	4	0	272
Pårørende	48	52	0	0	7
Modersmål					
Dansk	37	60	3	0	278
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Onkologisk Ambulatorium Herning	35	61	4	0	281
Diagnose					
Øvrige	37	59	4	0	171
DC509	35	61	4	0	114

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	29	63	1	7	75	10	194
Køn							
Mand	28	72	0	0	18	2	24
Kvinde	30	60	2	9	57	8	170
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	4
40-59 år	30	65	0	4	23	0	60
60-79 år	33	55	2	10	42	8	117
80 år eller derover	14	86	0	0	7	2	13
Skema udfyldt af							
Patienten	31	61	1	7	72	9	185
Pårørende	-	-	-	-	1	1	5
Modersmål							
Dansk	30	62	1	7	73	10	190
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	3
Onkologisk Ambulatorium Herning	29	63	1	7	75	10	191
Diagnose							
Øvrige	22	70	0	9	46	6	116
DC509	41	52	3	3	29	4	78

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	70	6	2	126	156
Køn						
Mand	23	73	5	0	22	23
Kvinde	23	69	6	2	104	133
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	5
40-59 år	25	66	7	2	44	38
60-79 år	22	74	3	1	72	99
80 år eller derover	25	50	25	0	8	14
Skema udfyldt af						
Patienten	23	71	5	2	119	150
Pårørende	-	-	-	-	2	5
Modersmål						
Dansk	23	69	6	2	121	155
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	3
Onkologisk Ambulatorium Herning	23	70	6	2	126	153
Diagnose						
Øvrige	23	73	3	1	73	97
DC509	23	66	9	2	53	59

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	70	30	196	83
Køn				
Mand	81	19	31	14
Kvinde	68	32	165	69
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	4	3
40-59 år	68	32	60	19
60-79 år	69	31	121	50
80 år eller derover	83	17	11	11
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	189	77
Pårørende	-	-	3	4
Modersmål				
Dansk	70	30	192	80
Ikke dansk	-	-	3	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	1
Onkologisk Ambulatorium Herning	70	30	194	82
Diagnose				
Øvrige	72	28	117	51
DC509	66	34	79	32

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	76	24	215	66
Køn				
Mand	85	15	34	11
Kvinde	74	26	181	55
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	100	0	5	2
40-59 år	76	24	65	15
60-79 år	76	24	133	40
80 år eller derover	69	31	12	9
Skema udfyldt af				
Patienten	76	24	206	62
Pårørende	-	-	4	3
Modersmål				
Dansk	76	24	209	65
Ikke dansk	-	-	4	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	1
Onkologisk Ambulatorium Herning	76	24	212	65
Diagnose				
Øvrige	77	23	127	44
DC509	75	25	88	22

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	67	33	161	115
Køn				
Mand	76	24	29	16
Kvinde	66	34	132	99
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	3	4
40-59 år	71	29	47	31
60-79 år	67	33	102	68
80 år eller derover	44	56	9	12
Skema udfyldt af				
Patienten	67	33	153	110
Pårørende	-	-	4	3
Modersmål				
Dansk	67	33	158	112
Ikke dansk	-	-	2	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	2
Onkologisk Ambulatorium Herning	68	32	160	113
Diagnose				
Øvrige	70	30	97	71
DC509	64	36	64	44

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	72	28	147	131
Køn				
Mand	79	21	24	21
Kvinde	71	29	123	110
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	3	4
40-59 år	72	28	45	34
60-79 år	74	26	93	78
80 år eller derover	33	67	6	15
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	140	125
Pårørende	-	-	2	5
Modersmål				
Dansk	72	28	143	129
Ikke dansk	-	-	2	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	2
Onkologisk Ambulatorium Herning	73	27	146	129
Diagnose				
Øvrige	73	27	88	82
DC509	71	29	59	49

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	81	18	2	0	267	17
Køn						
Mand	84	16	0	0	43	1
Kvinde	80	18	2	0	224	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	71	29	0	0	7	0
40-59 år	76	23	1	0	76	4
60-79 år	83	15	2	0	163	12
80 år eller derover	83	17	0	0	21	1
Skema udfyldt af						
Patienten	80	18	2	0	254	17
Pårørende	87	13	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	81	17	2	0	260	17
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Onkologisk Ambulatorium Herning	81	17	2	0	263	17
Diagnose						
Øvrige	79	20	2	0	163	7
DC509	84	14	2	0	104	10

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		16
Kommunikation og information		5
Kontaktperson		6
Kvalitet i behandling		15
Pleje		12
Relationer til personale		21
Ventetid		3

Onkologisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Altid søde og venlige både i receptionen og ikke mindst sygeplejerskerne. Et dejligt sted at komme når det nu ikke kan være anderledes.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
1	Første gang, synes jeg, det var lidt svært at se, hvor det lige var, jeg skulle vente. Skiltningen er dog vidst nok blevet lidt bedre siden.	God
2	Meget imødekommende.	Virkelig god
10	Kun at jeg den første dag indså, at jeg også snart er en af de hårløse, men det gør parykken meget ved. Sover ikke med den. Kun hvis børnebørnene er på overnatning.	Virkelig god
11	Det er OK at tjekke ind med sygesikringskort, selvom det kan føles lidt upersonligt.	God
12	Meget godt tilfreds med hele forløbet!	Virkelig god
13	Jeg er ked af ikke at have erindring om disse detaljer. Det eneste rigtige er, at jeg må opfatte mig som rask og gik fra jer med det indtryk. Jeg oplevede ikke noget ubehageligt. Tak for jeres positive bidrag.	Uoplyst
19	Hyggeligt ventenummer med drikkevarer, aviser, ugeblade og TV.	God
23	Ingen "modtagelse". Er opereret på andet sygehus, hvor modtagelse og undersøgelse var perfekt. Ved første besøg i Herning måtte jeg desværre høre på kritik af andet sygehus. Uacceptabelt.	Dårlig
25	Bliver altid mødt med opmærksomhed, selvom der er travlt.	Virkelig god
26	Skannede blot mit sygesikringsbevis. Talte ikke med nogen.	God
27	Altid venlig og omsorgsfuld modtagelse.	Virkelig god
31	Fik en grundig forklaring på, hvad der skulle ske.	Virkelig god
32	Super god.	Virkelig god
40	Altid imødekommende møder. Fantastisk.	Virkelig god
45	Jeg har været til kontrol en gang i 2012 og en gang i 2013. [] Jeg vil sige, at jeg har fået god behandling og har været godt tilfreds. God jul og godt nytår.	Uoplyst
46	Godt tilfreds med ALT.	Uoplyst
47	De er flinke og venlige.	Virkelig god
48	Upersonlig modtagelse ved hjælp af maskineri!	God
49	Modtagelsen var fin.	Virkelig god
55	Anmelder selv sin ankomst med sygesikringsbevis. Det fungerer godt. Ingen grund til at bruge personaleressourcer til den opgave.	God
57	Venlig og hjælpsom.	Virkelig god
60	Nej, men der var altid god plads og en dejlig atmosfære i rummet.	God
65	Altid imødekommende.	God

✎	68	Det er blevet noget upersonligt, når man bruger sygesikringsbeviset til at melde sin ankomst, et "hej" fra receptionen ville være fint :).	God
✎	69	Faktisk er der ingen modtagelse, man scanner sit sundhedskort og sætter sig og venter. Der kommer ingen og siger goddag.	God
✎	74	Da jeg havde tjekket mig ind, blev jeg vist ind i det forkerte venteværelse.	Dårlig
✎	75	Varm modtagelse og altid smilende.	Virkelig god
✎	81	Nej.	God
✎	85	Alle var søde og smilende.	Virkelig god
✎	86	Man skal selv taste sig ind på en skærm, så der er ikke så megen modtagelse.	God
✎	89	Venlighed og smil. Vidste med sikkerhed, hvilken behandling jeg skulle have.	Virkelig god
✎	90	Venlig, som altid.	Virkelig god
✎	92	Jeg arbejder selv inden for sundhedsvæsenet og ved, hvor svært det er ikke at kigge ind i computeren under patientkontakt. Jeg har oplevet flere læger, som havde sat sig ind i min sag før samtalen, men jeg har også mødt læger, som stort set kun kigger ind i computeren under samtalen. Det er ikke særlig rart.	God
✎	101	Mine besøg angår kun udlevering af medicin.	God
✎	103	Jeg har flere gange fået placeret mig i det forkerte lokale. Det skaber irritation hos den undersøgende læge. Jeg husker ikke nødvendigvis, hvor jeg skal vente. Det kunne være rart, hvis der blev gjort mere opmærksom på, i hvilket ventelokale man skal være, når man er ambulant.	God
✎	104	Dejligt, at man selv registrerer sig.	God
✎	107	Der var ingen.	Uoplyst
✎	111	Effektiv, men upersonlig.	God
✎	114	Jeg skal selv registrere min ankomst.	God
✎	115	Der var ventetid ved første besøg i ambulatoriet pga., at lægen var syg.	God
✎	117	Stort set ingen ventetid, dejligt.	God

Onkologisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
6	Fik for stor en dosis kemoterapi end den, som var beregnet. Det skete to gange! Oplevede meget lang ventetid en søndag, hvor vi ankommer til afdelingen [omkring middag], fordi jeg havde store smerter pga. kemoen. Vi kørte først derfra ved midnatstid pga. kommunikationsfejl [] lægen og sygeplejerskerne/røntgenafdelingen imellem. [] Jeg oplevede nogle trælse episoder, som jeg godt kunne have undværet. Man er syg nok af kemoen i forvejen og hundeanngst, så man har bare ikke brug for uvidenhed (dvs. f.eks. at sygeplejerskerne ikke har læst ens journal og stiller dumme spørgsmåle) eller fummelfingrethed (jeg har i den grad udviklet nålefohi).	Godt
9	En orientering jeg havde fået ugen før.	Godt
11	I et tilfælde var der lækage i posen med kemo. Det blev hurtigt konstateret, der blev truffet nødvendige sikkerhedsforanstaltninger og jeg blev orienteret om risici. Ny portion blev bestilt og behandlingen iværksat, det betød selvsagt forlænget ventetid, hvilket dog ses som mindre væsentligt i forhold til, hvad der kunne være sket.	Virkelig godt
16	Manglende røntgen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Glemte at tilmelde mig strålebehandling.	Uoplyst
21	1) Man stoppede en VIRKENDE kemokur, da lægerne fejlagtigt sammenlignede seneste scanning med en [OVER ET ÅR GAMMEL] scanning i stedet for den [] scanning (der var [et par måneder] gammel), og de vil ikke indrømme fejlen. 2) Desuden fik jeg efter en måneds pludselig stærke smerter, forøget dosis af smertestillende medicin MED 60 PROCENT, UDEN at undersøge grunden til smerterne.	Virkelig dårligt
22	Indsættelse af Venflon i port blev sat skævt, så saltvand løb ud i vævet.	Virkelig godt
23	"Uenighed" mellem to læger om fortsat behandling. Kritik af læge nummer et fra læge nummer to. Læge nummer to besluttede, at behandling skulle fortsætte, men skrev i journal til egen læge, at den var afsluttet. Det var utrygt. Kontaktede derefter pågældende læge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Lægen havde glemt mig. Han troede, han havde fri []. Jeg måtte vente ca. en time. Det var en meget forhastet undersøgelse.	Godt
29	1. Voldsom oplevelse at få [operation] (indberettet til utilsigtede hændelser). 2. Fejlinformation angående antihormonbehandling. Læge informerede mig, at der ved denne behandling var 50 procent risiko for at udvikle kræft i livmoder!	Godt
35	Ved lægesamtale, i den for mig kaotiske udredningsfase, havde jeg fået en anden information fra [andet sygehus] om operation, som lægen i Herning ikke vidste noget om. Det gjorde mig utryg.	Virkelig godt
53	De stak [flere] gange, før det lykkedes en ny sygeplejerske at ramme blodåren.	Godt
54	Jeg havde spredning af min sygdom og fortalte lægen om mine symptomer og smerter. Lægen afviste mig. Det medførte et langt og pinefuldt forløb, før en afdeling på et andet sygehus fandt frem til en forklaring. Jeg har efterfølgende bedt om at få flyttet min fremtidige behandling til det andet sygehus.	Dårligt
68	En bestilling af scanning var ikke gået igennem og småting med nogle datoer, tror jeg, det var.	Virkelig godt
70	Mor blev ikke sendt til de scanninger, som var normal procedure.	Godt
71	Sygehuset havde glemt at bestille scanning efter sjette kemobehandling, som de havde fortalt var kutyme i forløbet. Derefter var der bestilt på andet sygehus, selvom jeg bør og behandles i Herning. Dette fik min kontaktsygeplejerske ændret til Herning.	Godt

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 77 Jeg var til femårskontrol efter, at jeg var opereret for brystkræft. | Uoplyst |
| ✎ | 79 Der var foretaget nogle optegnelser i min journal, som jeg ikke havde udtrykt, det fandt jeg ud af på Lungemedicinsk ambulatorium i Holstebro. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 107 Skulle selv minde om at få nye piller med. | Uoplyst |
| ✎ | 108 Besked om scanning. | Uoplyst |
| ✎ | 113 Ingen | Uoplyst |
| ✎ | 114 Jeg har været til fire forskellige kontroller!! | Virkelig dårligt |
| | Og det har været fire forskellige læger!! | |
| | Det er frustrerende. | |
| | Jeg er opereret for modermærkekræft. | |

Onkologisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Nu har jeg været afsted hver tredje måned igennem næsten to år, og det har, så vidt jeg husker, kun to gange været den samme læge. Dvs. mange forskellige læger, der skulle undersøge, hvilket blev gjort med meget stor forskel i grundighed. Her er tale om []kræft, og nogle læger tjekker alt fra hovedbund til under fødderne. Andre kun meget overfladisk, hvor jeg tænkte, at så kunne jeg lige så godt blive væk, og jeg følte egentlig ikke den samme ro, som når det er gjort grundigt.	Godt
6	Jeg oplevede at skifte kontaktsygeplejerske midt under mit forløb, da pågældende [fik fri]. Det var meget utrygt.	Godt
8	Kemoterapi afbrudt pga. bivirkninger.	Virkelig godt
10	Yderst tilfreds.	Virkelig godt
11	Har forud for undersøgelsesperioden oplevet at standardiserede breve oplyste, at der var bestilt blodprøvetagning og EKG i det centrale prøveambulatorium Herning Sygehus, hvilket ikke var tilfælde ved ankomst. Blev løst telefonisk, men gav ekstra ventetid.	Godt
21	Det burde være SAMME læge til statusamtaler. Alt for mange læger involveres og kender derfor ikke nok til patientens forløb.	Uoplyst
23	Større interesse for et brud på min håndrodknogle. Brugte tid på at finde røntgenfoto heraf og kommentere det.	Uoplyst
25	Læger og sygeplejersker har altid ikke bare øje for mig, men også min familie.	Virkelig godt
27	God, opmærksom og omsorgsfuld.	Virkelig godt
30	Man bliver godt taget imod og bliver behandlet godt.	Godt
32	Den var rigtig god.	Virkelig godt
34	I bør have mere information til de patienter, der kommer fra f.eks. [anden by]. Især om tilbud til kræftpatienter i [anden by]. Men også om blodprøvetagning og andre praktiske ting. Kræftens bekæmpelse kan med fordel også kigge lidt på, hvordan de informerer i Herning til patienter i [anden by].	Virkelig godt
35	Der blev gjort meget for, at det kunne blive en så hurtigt start på behandlingen igen ved tilbagefaldet, og det har været tryghedsgenskabende på den lange bane.	Virkelig godt
38	En tillidsvækkende og kompetent læge NN.	Godt
44	Både jeg selv og min datter, der var med til samtaler, er fint informeret, og vi har altid fået svar på de spørgsmål, vi har/havde.	Godt
52	Nej.	Godt
54	Herning er dygtige til basis/grundproblemer. Når situationen bliver kompliceret, har de ikke den fornødne viden/erfaring og gør ikke tilstrækkelig brug af andre sygehuses kompetencer.	Godt
57	Kontrollen. Mange læger, men søde.	Virkelig godt
59	Jeg talte kun med lægen. Jeg synes, der har været for mange forskellige læger ved mine kontrolbesøg gennem [flere] år.	Virkelig godt
63	NB. Bivirkningen var altid værst og længstvarende i den arm, jeg fik kemoen i.	Virkelig godt
67	Da jeg blev indlagt med feber efter kemoen, det skete op til en weekend, anede afdelingen ikke, hvad de skulle gøre. Jeg lå weekenden over, fordi ingen kunne tage stilling til noget.	Godt

- 69 Der var som nævnt ingen velkomst. Vi ventede lidt, men ikke for meget. Lægen var forbavset over, at der ikke var taget blodprøver, men det blev klaret efterfølgende. Det var et kontrolbesøg efter en CT-scanning, og svaret var positivt, så der var ikke rigtig noget, der skulle tages stilling til udover, at der skulle bestilles ny tid efter tre måneder, og det er sket. Godt
- 71 Søde, velmenende sygeplejersker. Ikke megen lægekontakt, ingen "fysiske" undersøgelser, ikke særligt uddybende svar på blodprøverne! Samme procedure hver gang. Godt
- 72 For lidt tid. Godt
- 76 Jeg kan kun sige, at jeg blev behandlet godt af et personale, som var meget engageret. Virkelig godt
- 78 Det gik meget hurtigt. Maks. tre minutter fra jeg var inde til jeg kom ud! Godt
- 79 Ja, det er et problem, at man ikke har et sammenhængende forløb med den samme læge. Det ville give anledning til færre konsultationer og mere tryghed. Godt
- 82 Det har været tilfredsstillende et par gange. Især er der en [] læge NN, [der ikke længere arbejder på afdelingen], der synes at have forstand på tingene og han hører det, man siger. Men flere gange har der været en [] læge, nogle gange en [], der ikke hører, hvad man siger, og fejler mine bekymringer og klager over smerter og træthed til side. Man går derfra uden at være beroliget, og føler at besøget godt kunne være sparet. Dårligt
- 86 Jeg er blevet overflyttet fra behandling i Viborg. Skal altså have mit kontrolforløb i Herning. Oplever, at der er problemer med overførsel af data, da de to hospitalers systemer ikke taler sammen. Det er ikke særligt betryggende! Ligesom det ikke er så tilfredsstillende at skifte hospital midt i et seriøs behandlingsforløb. Godt
- 105 Kan godt føle, at der er stor forskel på undersøgelsen fra gang til gang, meget afhængigt af lægen, jeg møder. Her tænker jeg på mere eller mindre grundighed. Godt
- 112 Nej. Virkelig godt
- 113 Har stor respekt for behandlingen og stor ros til personalet for behandlingen, jeg fik. Virkelig godt
- 114 Jeg føler ikke, at det er en KONTROL. Dårligt
- 115 Ved anlæggelse af PICC-line på operationsafdelingen var der meget ventetid, og min oplevelse var, at personalet på denne afdeling var en del presset, hvilket jeg tænker var anledning til, at jeg følte mig overset og kun fik sparsom information under indgrebet. Personalet på ambulatoriet var gode til efterfølgende at følge op på forløbet. Virkelig godt
- 116 Problematisk at ændre behandlingsdag, når det passer bedre i patientens hverdag. Angående at man har samme familiemedlem til at køre, samt være med til behandling og samtaler. Godt

Onkologisk afdeling

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












ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
11	Det kan være svært selv at læse materialet uden uddybende forklaring (kan have en psykisk modstand i forhold til for mange fakta på en gang). Måske en ide at sætte tid af lidt længere henne i forløb til at gennemgå det med patient. Det varede længe, før jeg blev bevidst om bivirkningssiden, og at jeg skulle registrere. Pladsmæssigt vanskeligt at registrere i skemaet ud fra forlægget om dato etc. Jeg er også i tvivl, om det overhovedet bliver brugt?? Da der ikke spørges ind til det.	Godt
18	Er kommer der i [mange] år, og der er sket meget god forbedring i løbet af disse år.	Godt
21	Det eneste informationsmateriale, jeg har fået, er pjecerne om de forskellige kemokure, som jeg har prøvet.	Uoplyst
22	Den information, jeg fik, fik jeg, fordi jeg selv spurgte om det.	Godt
25	Det er godt med skriftlig information, men især er det godt, at vi sammen med lægen og sygeplejersken kan få tingene snakket igennem, og det har været rigtigt godt.	Virkelig godt
29	1. Sygeplejerskerne var markant bedre til at informere, på trods af travlhed. 2. Med undtagelse af to læger, virkede lægeinformation klinisk og uden den store empati.	Godt
31	Jeg savner mere information omkring, hvordan man selv kan tjekke brystet. Jeg vidste f.eks. ikke, at man også skal holde øje med indadvendte brystvorter, farveforskel på huden, sår på brystvorten, fortykkelse af huden osv. Jeg mærkede kun efter knuder. Mange kvinder, jeg har fortalt det til, aner det ikke.	Virkelig godt
32	Den var god.	Virkelig godt
33	Lav flere forskellige stråle-dvd'er. En til brystkræft, en til lungekræft osv. Det kan spare tid for personalet, at man er forberedt på det forløb, der passer på ens diagnose. Man kan bedre overveje konkrete spørgsmål, fordi man har set, hvordan det skal foregå. Fjerner noget af utrygheden omkring det.	Virkelig godt
34	Jeg har ikke fået så meget information om kontrollerne, efter at behandlingen er slut.	Virkelig godt
35	I forbindelse med udredning blev jeg ekstra utryk ved, at være til samtale på flere sygehuse/afdelinger. Jeg var ved at have oplevelsen af selv at skulle være samlende person for information og evt. operation/kemobehandling om, hvad der ville være bedst behandling.	Virkelig godt
48	Sidste besøg i ambulatoriet: ikke aktuelt med informationsmateriale, men tidligt i sygdomsforløbet blev jeg godt informeret/medtaget.	Virkelig godt
54	Der står for lidt i pjecerne om bivirkninger.	Godt
59	Har ikke fået informationsmateriale i ambulatoriet, men på afdelingen i Holstebro efter operationen for [en del] år siden.	Virkelig godt
66	Når man får diagnosen kræft, er man jo slået lidt hjem []. Derfor kan det godt være lidt overvældende med alle de informationer og det materiale, der bliver udleveret. Alle steder man er i kontakt med har mange informationer og meget materiale, hvilket kan virke overvældende.	Godt
67	Ved kontrolbesøgene fik jeg meget modstridende oplysninger. Da jeg påpegede det, fik jeg at vide, at de læger, som var kaldt ind fra andet sygehus, ikke vidste så meget om forløbet.	Godt
68	Jeg ved jo ikke, om jeg har modtaget alt relevant, men det tror vi :)	Virkelig godt
71	Ingen forklaring på sygdommen og det, den gør ved min krop. Kun meget korte samtaler hos lægen om behandling. Mere uddybende af sygeplejersken. Ikke meget information om, hvordan man generelt får det af kemobehandlingen.	Godt

✎ 73	Havde svært ved at få læst det skriftlige materiale. Manglende overskud til at læse.	Godt
✎ 78	Jeg har ikke modtaget nogen information efter fjernelsen af mit modermærke.	Godt
✎ 79	Det modtagne materiale er stereotyp og giver ikke informationer om bivirkninger [].	Godt
✎ 82	Nu har jeg altså ikke rigtig fået materiale på ambulatoriet i Herning. Fik det [på andet sygehus] i forbindelse med operation, og [på tredje sygehus] i forbindelse med stråler. Men i Herning er det bare kontrol, og jeg havde ingen anelse om, at bivirkninger fra den forebyggende medicin efterfølgende skulle være mere generende end selve behandlingen. Der har ikke været betragtninger på, om den forringede livskvalitet i 5 år står mål med den måske lille bitte større overlevelseseffekt.	Dårligt
✎ 84	Der kunne godt være information om supplerende aktivitet, f.eks. diverse sport, mindfulness osv. Men det er nok primært efter indlæggelse/operation. Men gerne supplerende information.	Virkelig godt
✎ 88	Patientinformation [] er svært at forstå.	Virkelig godt
✎ 104	Blev udleveret på et andet sygehus.	Godt
✎ 112	Nej.	Virkelig godt
✎ 113	Meget tilfreds.	Virkelig godt
✎ 114	Jeg har IKKE fået materiale!!	Dårligt

Onkologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	I de tilfælde, hvor undersøgelsen var udført mindre grundigt, følte jeg mig mindre tryk.	Godt
4	Særdeles godt tilfreds. Flot afdeling, lyst. Godt med kontaktsygeplejerske, hvis/når det kan lade sig gøre.	Virkelig godt
6	Kontrolbesøgene efter kemoforløbet bliver varetaget af læger, som jeg overhovedet ikke har haft kontakt til i mit kemoforløb. Det er utrygt og opleves som om, man starter fra A hver gang.	Godt
10	Har jeg været i tvivl om forskellige ting vedrørende min kræftsituation, har jeg ringet til afdelingen og fået god vejledning.	Virkelig godt
11	Der tilbydes mad til ambulatoriepatienter, hvilket er godt, men desværre er maden oftest blevet kold (gives efter indlagte har spist), salat serveres uden dressing, og det kan være svært at spise, når der er mundtørhed. Der er ikke mulighed for at få sukkerfri dessert som diabetiker. Der udvises interesse for vægtstabilitet, men det følges ikke op med kostvejledning og de konkrete madtilbud. Det er fint, at der er tre valgmenuer inklusiv vegetar.	Godt
14	Jeg har været indkaldt om lørdagen de sidste gange, jeg har været i ambulatoriet, og har faktisk kun mødt lægen, jeg skulle ind til, så det er svært at vurdere personalet, men det er gået rigtig hurtigt og næsten ingen ventetid.	Virkelig godt
15	Jeg oplevede flere kontaktpersoner, men det var jo i sommerferieperioden, så det kunne ikke være anderledes. Jeg oplevede rigtig god behandling på ambulatoriet. Ingen ideer til forbedring.	Godt
21	Man får besked på at ringe, hvis der er noget. Men er det udenfor kontortid, skal man via skadestuen. Det virker lidt tungt og besværligt.	Uoplyst
25	Hvis der har været problemer mellem behandlingerne, har jeg ringet, og øjeblikkeligt er der blevet gjort noget.	Virkelig godt
29	Tryk ved de ting sygeplejersken havde ansvar for. Utryk efter voldsomme oplevelser ved [operation], hvilket har præget mit behandlingsforløb og tillid til læger.	Godt
31	ALLE kemo/strålepiger har det milde, beroligende væsen, der netop er et behov på denne afdeling.	Virkelig godt
35	Mellem besøgene er der mulighed for at ringe til søde og venlige sygeplejersker, der er meget fagligt kyndige. Det giver stor tryghed. Dejligt høj faglighed.	Virkelig godt
54	Jeg går meget op i kost, motion m.m., men har ikke kunnet få en dialog med lægen om betydningen heraf. Jeg oplever, at der fortsat "trækkes lidt på smilebåndet" af denne form for indsats.	Godt
61	Til den første samtale vi var til med lægen [], var der ingen sygeplejerske med. Det havde været rart, da en af beskederne virkede uovervejede. Der manglede en læge NN og lægen selv, der ikke havde set mit billede af lungerne. Der havde det været bedre at vente en uge, så alle havde set billedet og så kunne give mig klar besked.	Godt
66	Det var rart, at man kunne ringe til ambulatoriets personale, for at få de spørgsmål man havde afklaret med det samme. Fin service og dejligt personale, der havde tid til at lytte.	Godt
68	Blev henvist til "Krop og Kræft", og der kom vi jo en del omkring motions betydning.	Virkelig godt
69	Jeg har ikke modtaget struktureret information om forholdene, men har fået informationen andetsteds med anbefaling fra ambulatoriet.	Godt
71	Ved behandling hver fjortende dag er man meget alene med symptomer, tanker, måske smerter, det der sker med kroppen! Det hjalp at gå til "Krop og Kræft", hvor der var professionelle	Godt

- mennesker med tid til omsorg, og som handlede på mine bekymringer. Personalet skal huske, at for de fleste er det første gang, de har kræft. Det bliver ikke en rutine at være patient.
-  72 Undersøgelsen i [efteråret] gik alt for hurtigt. De andre undersøgelser var ok. Godt
-  73 I forbindelse med [] otte-ti-12 timer var det ikke sjovt at ligge på gangen uden kaldeapparat på en anden etage, to til tre timer. Hellere komme ind tidlig aften og få drop om natten på en stue. Godt
-  77 Har haft forskellige læger næsten hver gang, og det frustrerer en meget. Godt
-  78 []. Mine besøg har været præget af meget hurtig ud og ind maks. [et par] minutter og ikke den store interesse. Dog har jeg været glad for at få at vide, at alt var ok, selvom det ikke var særlig betryggende. Godt
-  82 Levevis har ikke været det store emne. Sikkert fordi jeg lever ret sundt i forvejen, når man ser bort fra stress. Så det vil jeg ikke klage over. MEN der synes overhovedet ikke at være kontakt mellem sygehusvæsenet og egen læge. Og man føler ikke man er nogens ansvar, at det er nogen magtpåliggende at følge op på, om den enkelte kommer godt igennem sygdomsforløbet. Og jeg er træt af, at der først sker noget når egen læge tager affære, når man nu er inde i systemet i forvejen. Ens egen læge kender patienten og ved om vedkommende er et pylrehoved eller at der ER noget galt, selvom man ikke bærer det udenpå! Det er sværere i ambulatoriet, hvor man føler sig heldig, hvis man ser samme læge flere gange. Og en ide: hvad med mailkonsultation, så man altid kan henvende sig til en læge i ambulatoriet? Perioderne mellem besøgene i laboratoriet kan føles meget lange, hvis man har det skidt. Dårligt
-  94 Ambulatoriets sygeplejerske har givet [] kommunen besked, men efter fire behandlinger har jeg stadig IKKE hørt fra en hjemmesygeplejerske fra kommunen. Virkelig godt
-  95 Nej. Virkelig godt
-  102 Jeg har fået en fantastisk god behandling og ikke noget at klage over. Virkelig godt
-  106 Jeg føler, at halvandet år til første [mammografi] og evt. blodprøve er lang tid. Godt
-  110 Jeg har oplevet det hele som ganske godt. Virkelig godt
-  112 Dejligt når man bliver budt velkommen og genkendt, når man kommer og måske er lidt nedtrykt. Tak for det. Virkelig godt

Onkologisk afdeling

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

ID **Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit** **Samlet indtryk**

1 Jeg har verdens bedste kontaktperson, der har både medmenneskelighed og fagligheden totalt i top. Hun er min engel.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

2 [] Min mand havde kontakt til det [et] team; et besøg i hjemmet (læge og sygeplejerske), et besøg af psykolog og telefonisk kontakt med sygeplejersken. Han var glad for besøgene og var meget glad for muligheden for at kunne kontakte sygeplejersken. Ved samtalerne med sygeplejersken fik han god og værdifuld rådgivning.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]

Virkelig godt

ID **Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning** **Samlet indtryk**

1 Forbedringsforslag: 1) Få en kontaktperson. 2) Færre forskellige læger involveret i kontrolforløbet. 3) Grundige undersøgelser. 4) Bedre information ved forsinkelser. Jeg har oplevet at vente næsten en time, og jeg blev først informeret ved egen henvendelse. Forsinkelser af længere varighed kan accepteres, hvis der orienteres om det (evt. på forhånd hvis muligt)
Ros: Rigtig god fleksibilitet og mulighed for at ændre tid for undersøgelse. Det er nemt at komme igennem per telefon og nemt at ændre tidspunkt for undersøgelse.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid]

Godt

2 Meget omsorgsfulde.

Virkelig godt

3 Det har været meget positivt og givet mig tryghed med samme behandler/læge NN, som har fulgt mig både under og efter behandling [i mange år].
[Kontaktperson]

Virkelig godt

4 Fantastisk personale (kompetente). Muntre, friske og smilende personale. Udviser respekt.
[Relationer til personale]

Virkelig godt

5 Varm kakao ville være dejligt i ventetiden.
[Fysiske rammer]

Virkelig godt

6 Jeg har forståelse for, at ambulatoriet ikke har så meget plads, at det er nødvendigt, at man skal ligge to patienter på samme tid og få kemo. Til gengæld synes jeg, at det var træls, at det eneste mulighed for privatliv var et tyndt forhæng så man var tvunget til at følge med i medpatientens sygehistorie og behandlingsforløb/muligheder og omvendt. Det må kunne gøres bedre!
[Fysiske rammer]

Godt

7 Alle har været utrolig søde ved både min mand og jeg.

Godt

8 Det har alt i alt været en rigtig god oplevelse at komme i ambulatoriet og møde et meget kompetent personale. Næsten trist at blive "sendt hjem"!
[Kvalitet i behandling]

Virkelig godt

10 Fantastisk god information og gode svar. Jeg føler mig tryk. Formiddagskaffen var en kæmpe overraskelse, og den var tiltrængt, mens jeg var koblet på kemoen.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]

Virkelig godt

11 Der fornemmes travlhed, men personalet håndterer det professionelt. Det meste ordnes af sygeplejersker, men de er gode til at lave aftaler, så man møder en læge ved behov. Det virker fleksibelt i arbejdsgangen, dog med underbemanding på lægesiden. Især forhold om madtilbud kunne forbedres i kvalitet (varmt ved servering, diabetestilbud, sovs og dressing som "smøremiddel" pga. mundtørhed). Stole i venterum er svære at rejse sig fra for gang- og balancehandicappede (caféstole uden armlæn, lave lænestole). Dejligt med fri adgang til kaffe og vand.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]






Godt

- 17 Jeg finder det meget generende, at samtalerne finder sted på en stue, hvor der ligger patienter. Det burde foregå i et lokale, hvor der ikke er uvedkommende til stede.
[Kommunikation og information] Godt
- 21 I starten af mit forløb følte jeg mig tryk ved behandlingsforløbet. Normalt samme sygeplejerske hver gang. Efterhånden føler jeg, at trygheden forsvinder. Mange forskellige læger, der ikke altid er velforberedte, og ofte også forskellige sygeplejersker er hverdagen efter [flere] års gang i ambulatoriet. Ofte sker der fejl ved bestilling af scanninger.
[Kvalitet i behandling, Pleje] Uoplyst
- 22 Under behandling er der mange forstyrrelser af kollegaer, som stiller spørgsmål eller søger hjælp til opgaver på andre stuer. Der skal hele tiden hentes redskaber, som ellers kunne være forberedt ved klargøringen om morgenen. Godt
- 24 At personalet hilser, når de går igennem venteværelset. Et goddag og et smil giver tryk, og man vil føle sig velkommen. Trist og kedeligt venteværelse.
[Fysiske rammer, Relationer til personale] Uoplyst
- 25 Jeg har kun grund til at rose hele jeres afdeling. Jeg er en meget tilfreds patient. Virkelig godt
- 30 Jeg er meget godt tilfreds. Godt
- 31 Flere pjecer med ALLE symptomer på brystkræft. Ikke kun knuder i brystet. Det burde være noget, der blev informeret om allerede i folkeskolen. Alt om bryst/testikel osv. Virkelig godt
- 32 Jeg har været rigtigt tilfreds. Det er dejligt med kolde drikke og friske frugter, kaffe og te. Det var godt, da jeg var i strålebehandling. Det er til ug.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 34 Jeg synes, at alle de sygeplejersker, jeg har mødt, er topprofessionelle og har en fantastisk føling med patienterne. Har kun mødt hver læge én gang, men det gør ikke noget, når sygeplejerskerne er så dygtige.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 35 Til min lægesamtale med meget negativ melding, havde lægen travlt, og det blev sagt til dem, der skulle efter mig til lægen. Sygeplejersken sagde til dem, da jeg var på vej ind, "at de håbede, at indhente noget af ventetiden", og det skulle hentes på mit livs vigtigste samtale. Dårlig start. Hele samtalen blev oplevet som en brutalt kortfattet melding. Lægen gav modsatrettet melding, som ved første samtale. Det er et svært område, og det oplevedes af mig som om, der var travlt og ikke plads til at berolige mig. Jeg kom derfra i en uhyggelig choktilstand, som stadig giver gråd bare ved at tænke på det.

PS. Der er altid en god atmosfære på afdelingen.
[Pleje, Relationer til personale, Ventetid] Virkelig godt
- 36 Jeg er godt tilfreds. Utrolig godt personale helt igennem.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 37 Jeg har fået den bedste behandling af meget gode læger og sygeplejersker. Virkelig godt
- 38 Ved tidligere ambulatorieundersøgelse (hvert halve år) har der været en del ventetid. Men det var meget præcist denne gang. Undersøgelse på en lørdag, hvor lægerne måske har mere samlet tid til ambulatoriefunktioner.
[Ventetid] Godt
- 39 Jeg har været tilfreds med alle mine besøg []. Virkelig godt
- 40 Personalet er fantastisk, men der er få samtalerum.
[Fysiske rammer, Relationer til personale] Virkelig godt
- 41 Man kunne gøre det lettere at vælge tv/computerskærm til eller fra.
[Fysiske rammer] Godt
- 42 Det føles utrygt, at det er skiftende læger, man kommer ind til ved halvårslige kontrolbesøg.
[Kontaktperson] Godt
- 43 Det har været forskellige læger hver gang, jeg skulle snakke med en. Godt

	[Pleje]	
44	God information af et venligt og hjælpsomt personale. Rengøringen er svær at vurdere, men ser ud til at være ok. Ingen nullermænd, der flyver rundt, og badeværelse/toilet pænt og rent. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
50	Et dejligt personale, altid smilende og interesseret i patienten (mig). Stor ros! [Relationer til personale]	Virkelig godt
51	Have bedre blade til at læse i. [Fysiske rammer]	Godt
54	Sygeplejerskerne er meget ansvarsfulde og ofte lyttende. Der er dog oplevelse af, at de har så travlt, at det er upassende at starte dybere samtale. Disse samtaler er der behov for, og de fås ikke med lægerne. Sygeplejerske NN er meget dygtig til at tale med børn. [Relationer til personale]	Godt
57	Jeg har altid følt mig godt tilpas. Dejligt at få en kop kaffe. Altid hyggeligt, gjort noget for at der er omsorg (f.eks. tændt lys). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
58	Alle, som jeg har været i kontakt med, er meget søde og venlige.	Virkelig godt
61	De ansatte, især sygeplejerskerne, var glade og i godt humør. Det påvirker en på den gode måde. BLIV VED MED DET! :-). [Relationer til personale]	Godt
62	Der udstråles en dejlig ro. Glade sygeplejersker og læger, der virkelig tager hånd om patienten og har tid til at høre på. Er også obs. på de pårørendes spørgsmål, giver uddybende svar. Jeg er meget positiv. [Relationer til personale]	Virkelig godt
63	Jeg kunne godt tænke mig at vide lidt mere om, hvad der skulle ske efter sidste behandling. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
68	Personalet er meget venligt, imødekommende og hvis man er bekymret, er sygeplejerskerne gode til at arrangere en samtale med læge. Også selvom man giver udtryk for, at man ikke vil være til ekstra ulejlighed. Det er godt, så man slipper for at slæbe en bekymring med hjem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
69	Jeg mangler at føle mig velkommen, selvom jeg godt ved, at jeg ER velkommen, og at de ved, at jeg er kommet. Det, at der kommer en medarbejder og hilser på ,har meget stor positiv virkning.	Godt
71	Vigtigt for patienten, at der "NÆSTEN" hver gang er samme sygeplejerske, ellers startes der med Adam og Eva hver gang. Det giver ikke tryghed nok at skifte, man er NY HVER GANG. Jeg fik først min faste sygeplejerske efter femte eller sjette behandling, ikke godt nok. Men alle var søde og forstående. Men det er en ny verden at færdes i. Meget, meget grænseoverskridende at blive syg af kræft. [Pleje]	Godt
73	Personalet var opmærksomt, nærværende, havde tid til at lytte og svare på spørgsmål. [Relationer til personale]	Godt
76	Personalet var gode til at gøre mig tryk. Det virkede som om, de virkelig var interesserede i mig [Relationer til personale]	Virkelig godt
79	Det skaber utryghed og manglende sammenhæng i efterbehandlingsforløbet, når man ikke har faste kontaktpersoner. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
80	Lokalerne er lidt triste at opholde sig i, i ventetiden. [Fysiske rammer]	Godt
82	Fysiske rammer helt fine! Venligt personale. Klager kun over, at man ikke har "sin egen læge", som følger en, og er KONTAKTBAR og LYDHØR for det man fortæller. Det undrer lidt, at kontrollerne "bare" går ud på lidt palperen af bryst og armhule, og en lille snak om, hvordan det	Dårligt

	går. Man går ikke derfra med en følelse af, at være "frikendt"! [Fysiske rammer, Pleje]	
83	Muligt udvalg af drikkevarer og en lille småkage eller lidt frugt ville være dejligt, når man sidder og venter. [Fysiske rammer]	Godt
86	Meget venligt personale. Ville dog være dejligt, om man kunne møde den samme læge hver gang, i stedet for en ny hver gang. [Kontaktperson]	Godt
87	Min mand har også kræft. Han fik en MEGET fin behandling, når han var med mig. [Kvalitet i behandling]	Godt
88	Det ville være ønskeligt, at det overvejende var samme læge, der fulgte os. Vi har mødt forskellige læger hver gang. [Pleje]	Virkelig godt
89	Personalet er gode til at spørge, om man har nogle spørgsmål, eller om der mangler noget :-). [Relationer til personale]	Godt
91	Jeg og mine pårørende er virkelig godt tilfreds.	Virkelig godt
93	Føler, at jeg har fået en rigtig god behandling med megen omsorg og rettidig omhu. Stor ros til alle involverede. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
94	Jeg er rigtig meget glad for, at min kontaktperson NN. Føler at hun virkelig er der for en, sød og behagelig, utrolig nem at snakke med. [Relationer til personale]	Virkelig godt
96	Jeg så ingen nullermænd, hvor jeg var. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
97	Jeg har været i et kemo-forløb og efterfølgende strålebehandling for [kræft]. Jeg har været yderst tilfreds med forløbet, og har kun mødt venligt og kompetent personale. Endvidere har jeg oplevet at blive indlagt et enkelt døgn, da det blev nødvendigt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
98	Personalet er altid smilende, venlige og imødekommende. Det gør at man altid glæder sig til at komme igen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
99	Jeg var meget glad for min kontaktperson NN. Hun var så dygtig til svare på alle mine spørgsmål og tog sig tid til det. Hun kunne gøre mig rolig, når jeg var utryg. Ringede altid tilbage samme dag som jeg ringede. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
100	- Meget kedeligt venteværelse. - Ingen kontakt med sygeplejerske, der arbejder i ambulatoriet. Gik forbi uden at hilse. - God kontakt med lægen. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
103	1. Det er utilfredsstillende, at der ikke kan gives undersøgelsestider et halvt år frem, og at nye kontrolltider kommer tæt på undersøgelsesdagen. Andre hospitaler giver mulighed for kontrolltider et halvt år frem. 2. Der er oftest nye læger til kontrollerne, og det kan være lidt belastende at skulle gentage sygeforløbet, mine holdninger til behandlinger m.m. igen og igen. 3. Kontrollerne foregår ofte forskelligt med forskellige fokus i undersøgelsen. Det undrer mig, at der ikke findes standarder for kontrolundersøgelserne, og det kan skabe forvirring, om der søges efter noget konkret eller om undersøgelserne er grundige nok. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
|  104 | Det kunne være ønskeligt, at man fik samme læge til sine kontroller. Har ikke en eneste gang haft den samme.
[Pleje] | Godt |
|  107 | Bedre kaffekvalitet. Mere farve i venteværelset.
[Fysiske rammer] | Uoplyst |
|  109 | Ambulatoriet gjorde noget godt, da de ansatte sygeplejerske NN.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  113 | Tak for den venlige måde, jeg altid er blevet taget imod på. | Virkelig godt |
|  115 | Jeg var imponeret af den indlevelsesevne, personalet var i besiddelse af, og af hvordan kontaktpersonen var i stand til at agere ud fra min personlighed. Der blev arbejdet ud fra en høj faglighed, og alle var i stand til at tilpasse den mængde af information, som jeg havde behov for.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |

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

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

