

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Medicinsk Afdeling (Herning/Ringkøbing)
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	122
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	1348
Besvarelser fra afdelingens patienter:	756
Afdelingens svarprocent:	56%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

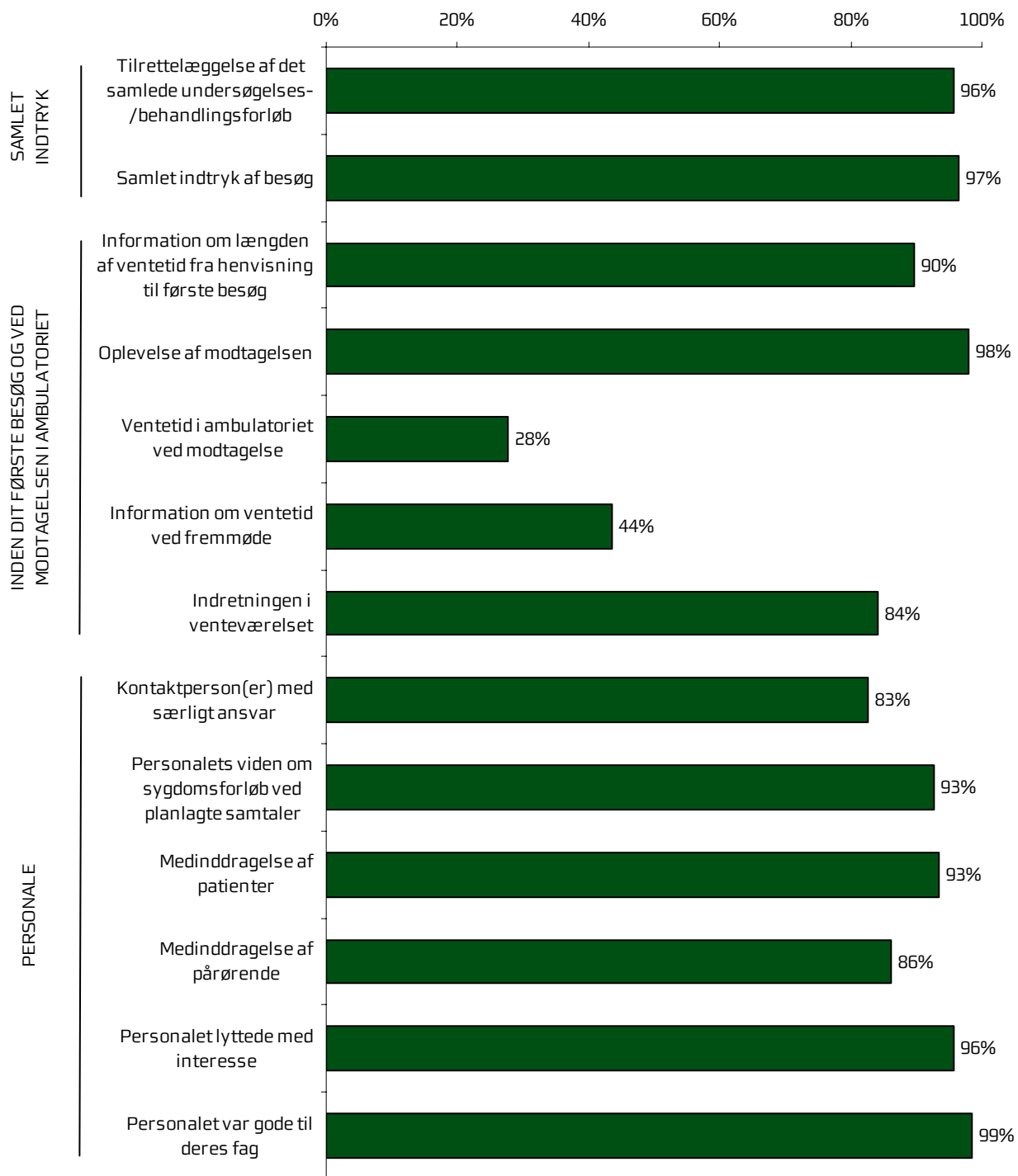
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

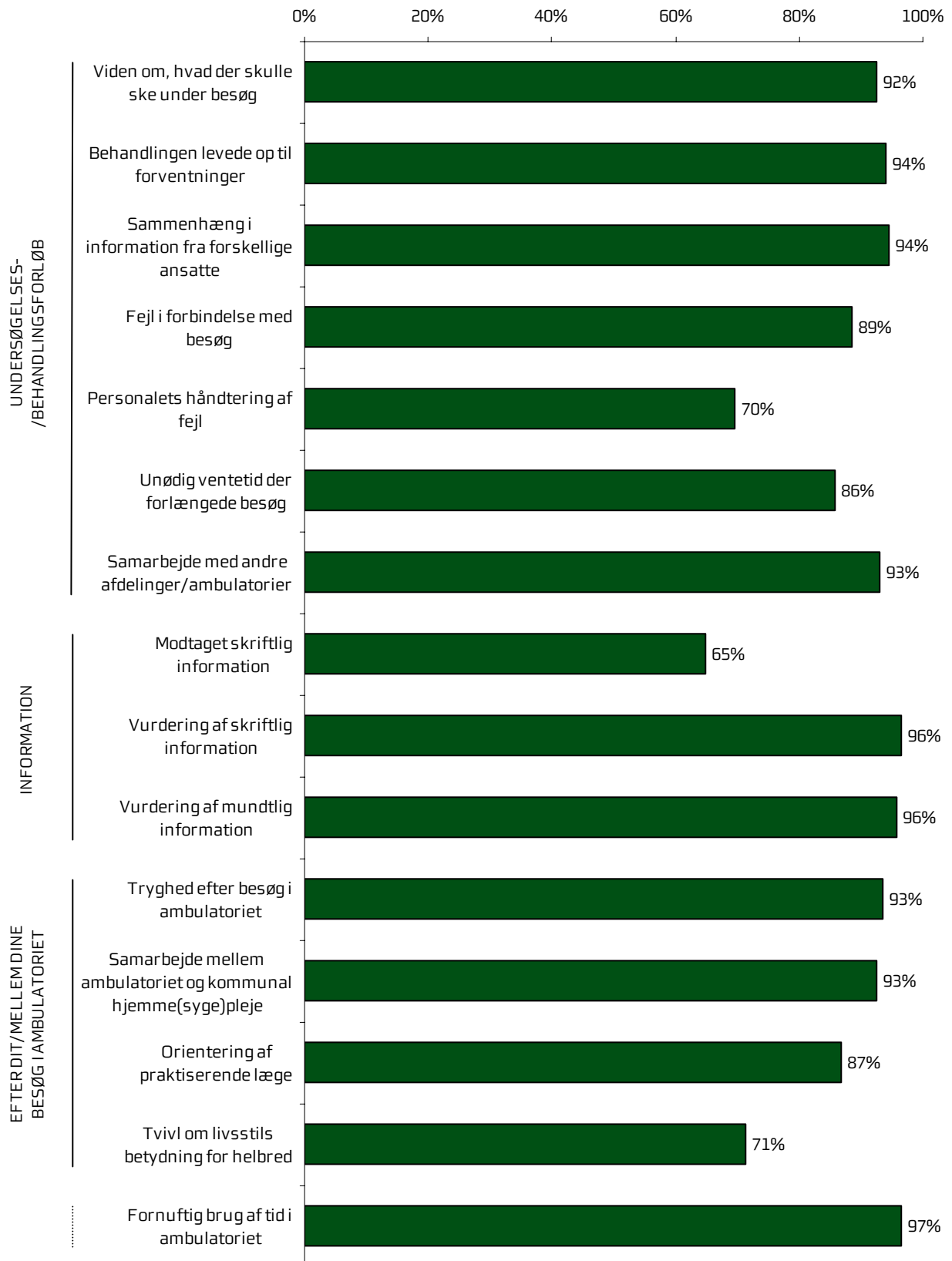
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

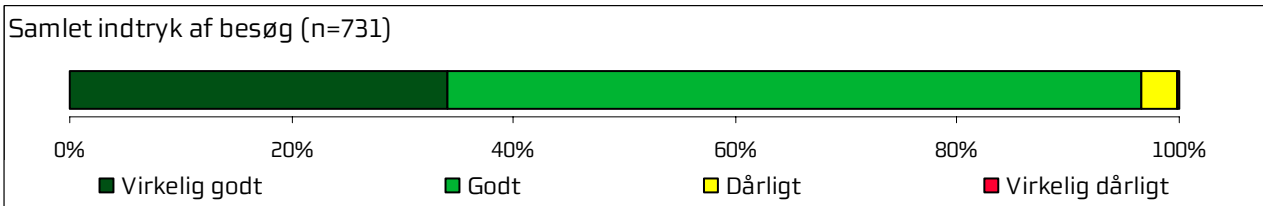
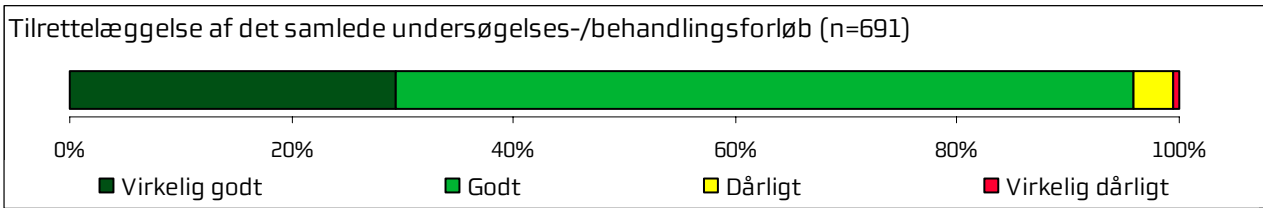
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

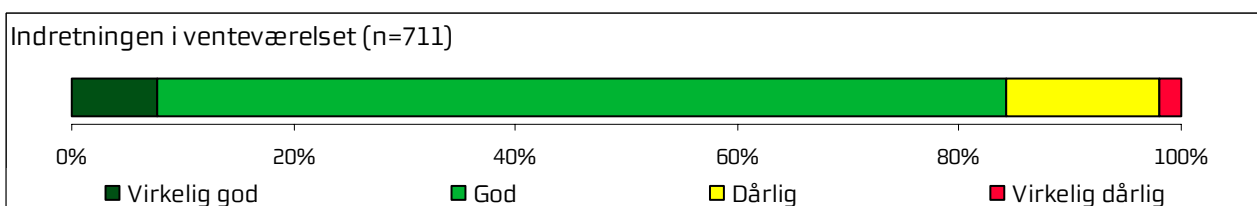
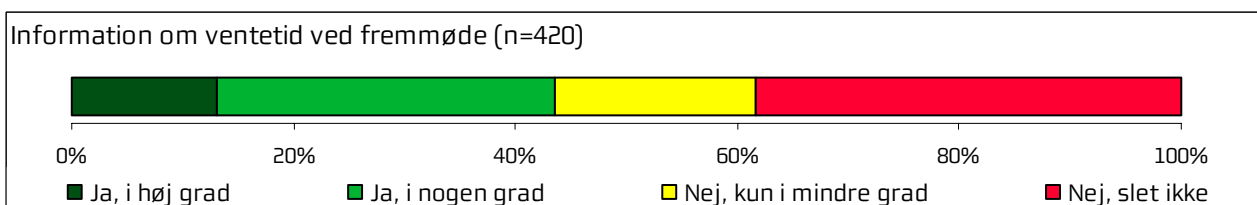
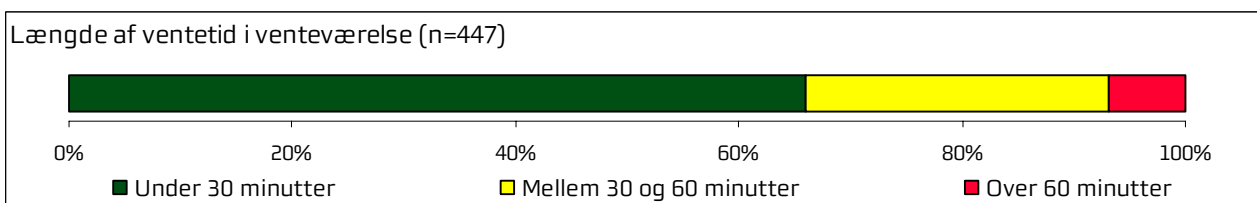
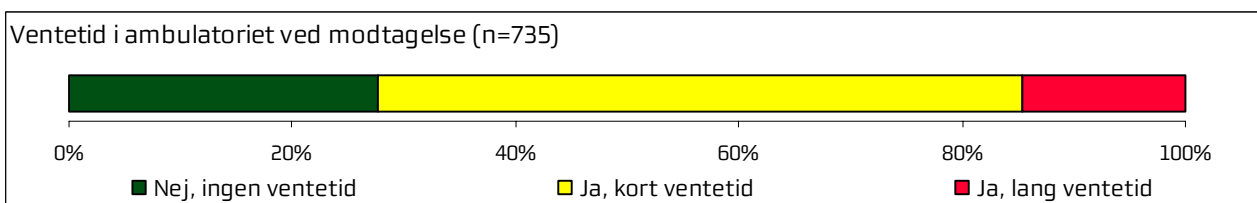
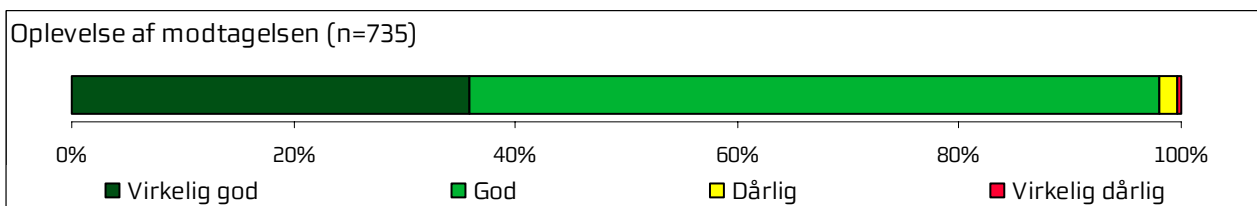
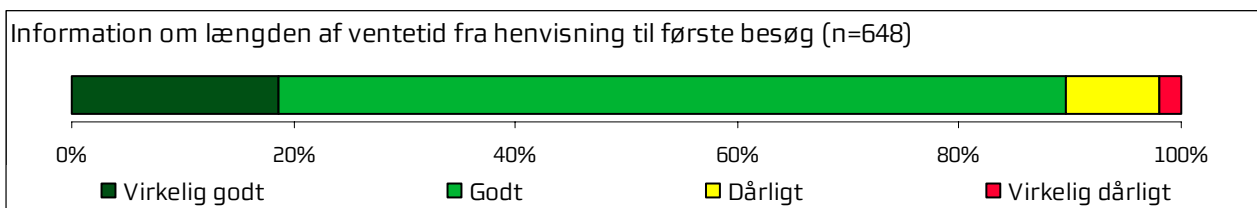
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

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

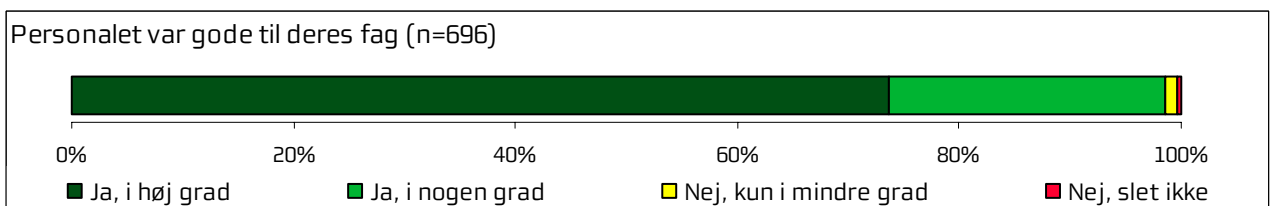
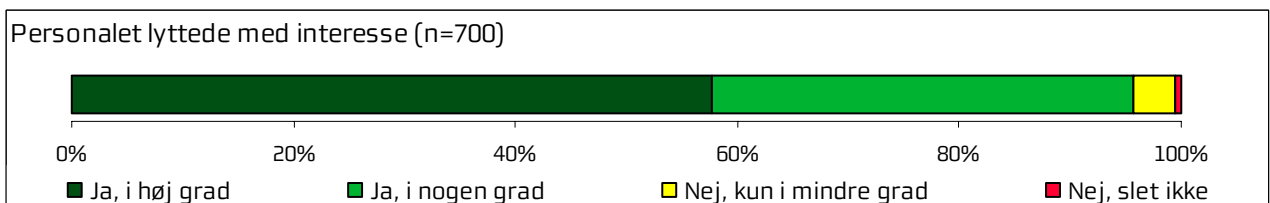
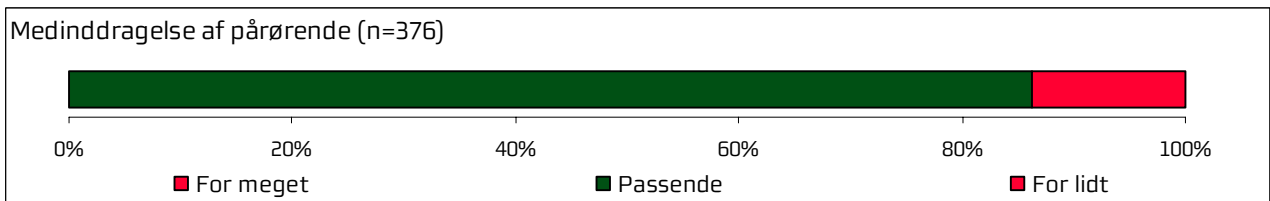
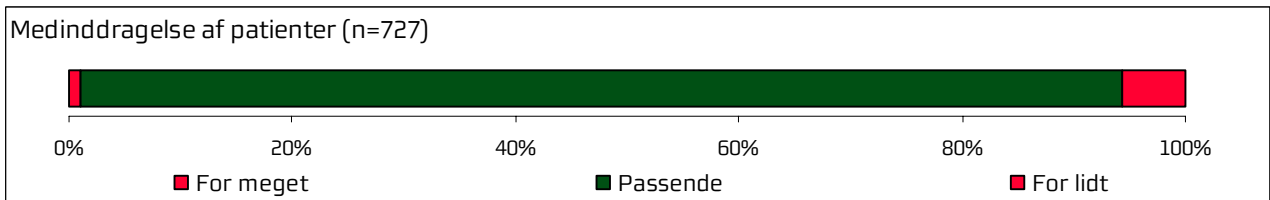
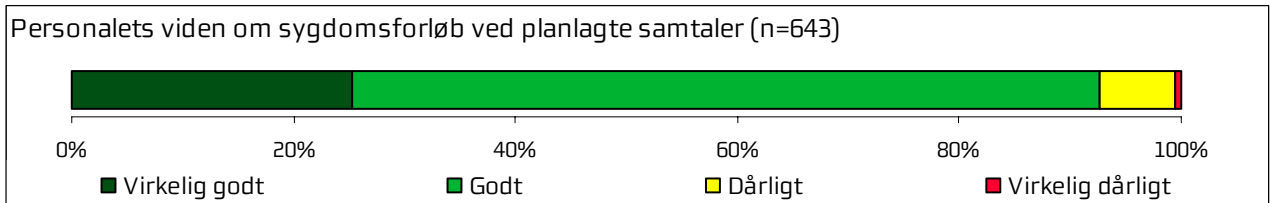
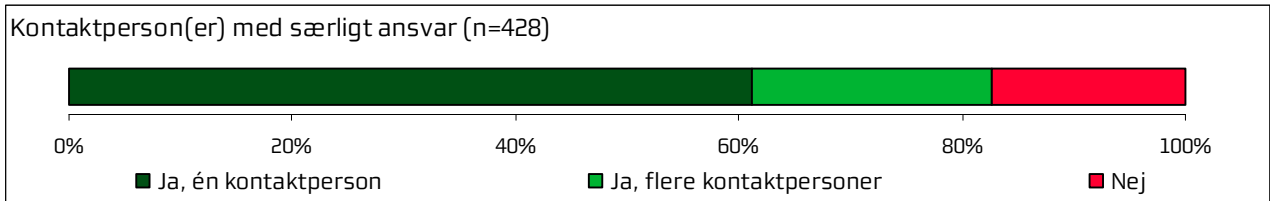
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	96%*	85%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%*	94%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	28%	-	-	45%*	23%	35%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	44%	-	-	49%	29%*	40%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84%	-	-	96%*	70%*	89%*

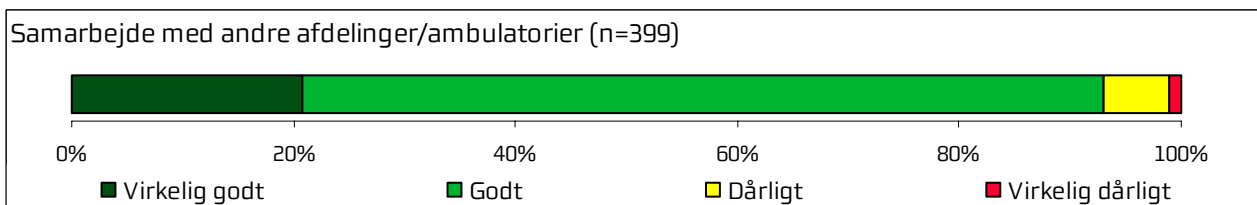
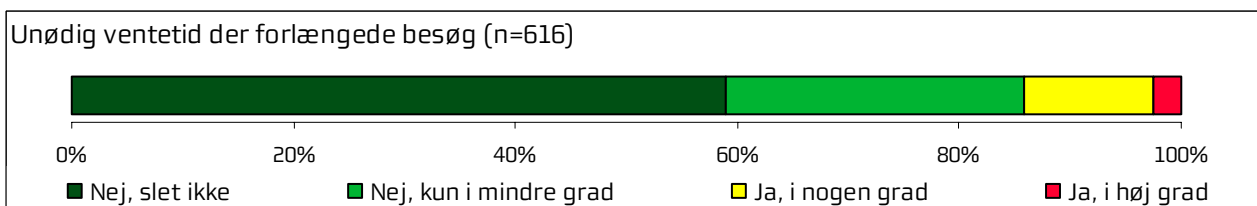
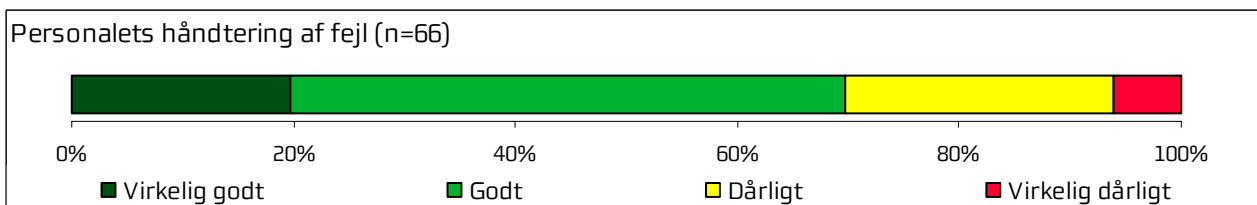
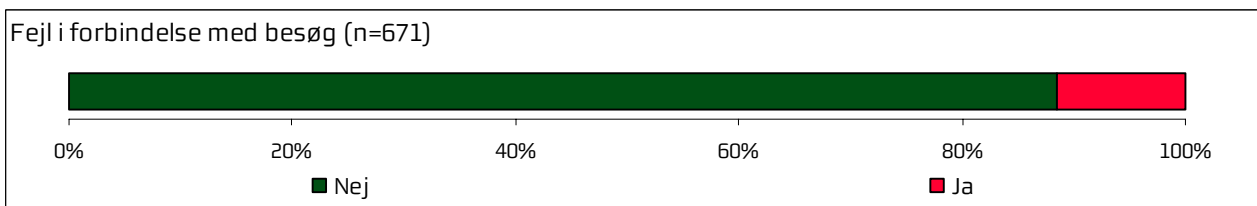
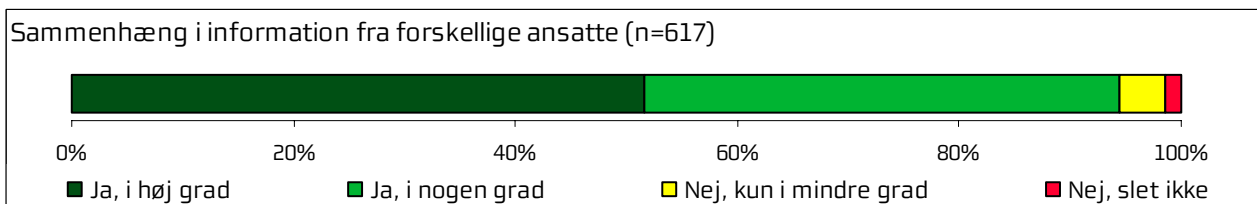
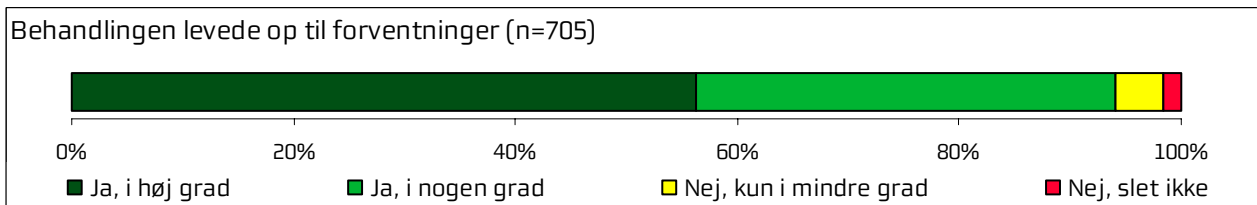
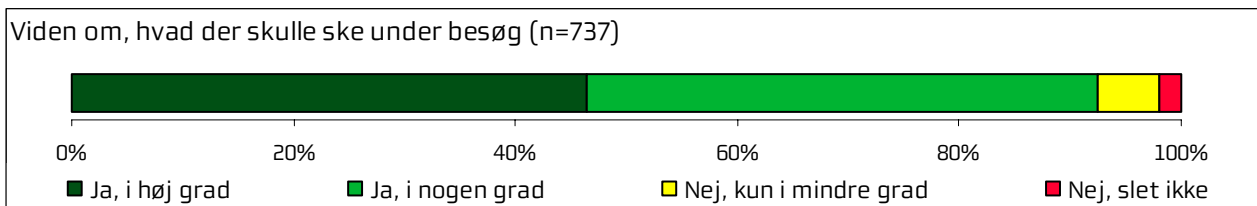
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	95%*	75%*	84%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	98%*	89%*	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	96%*	84%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	94%*	79%*	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	98%*	91%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%*	94%*	98%

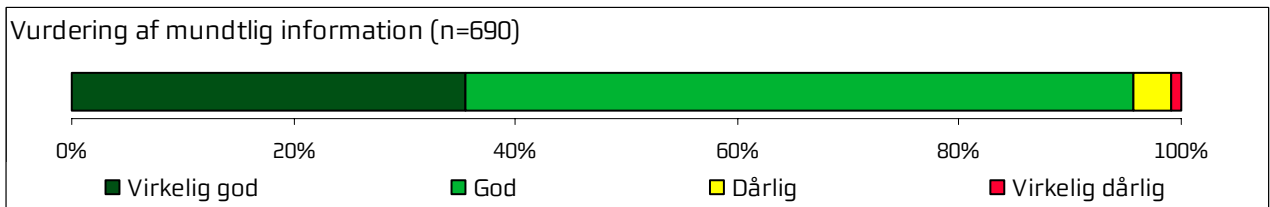
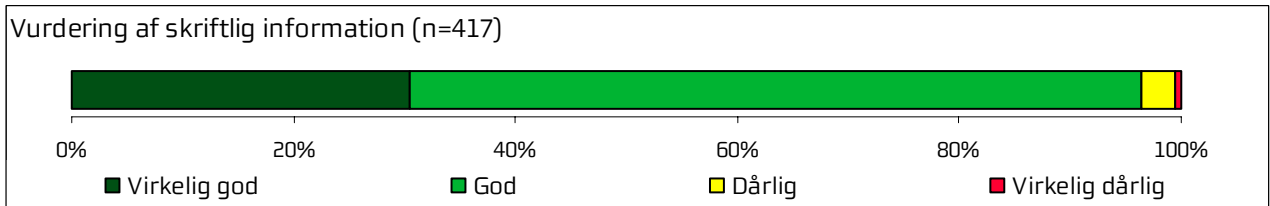
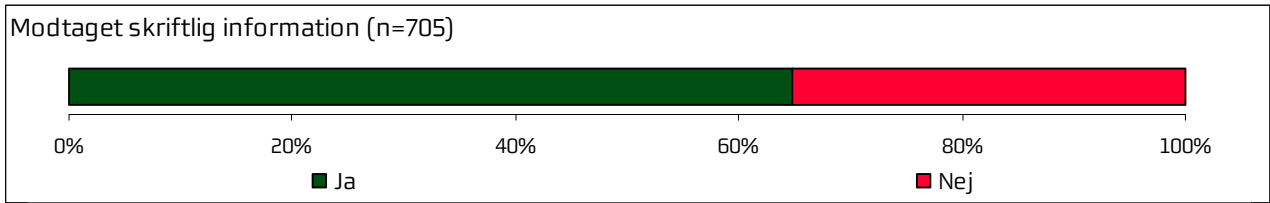
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	94%	78%*	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	97%*	86%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	97%*	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	98%*	84%*	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70%	-	-	94%*	58%	78%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86%	-	-	96%*	83%	90%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	98%*	85%*	93%

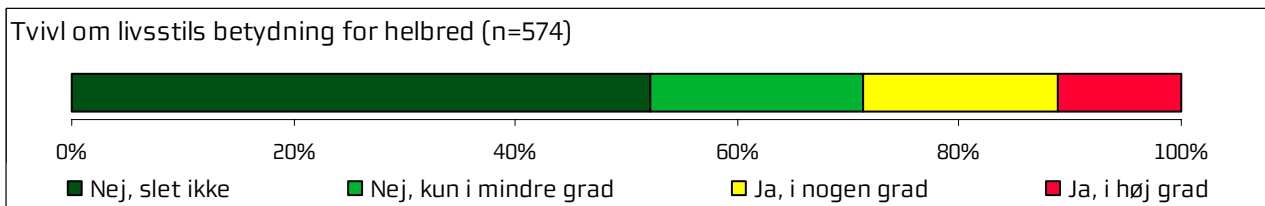
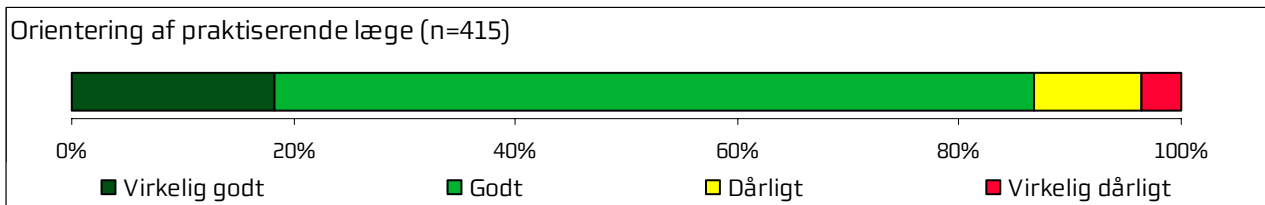
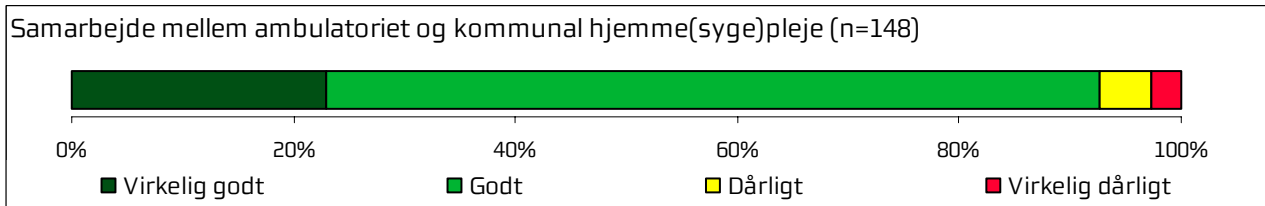
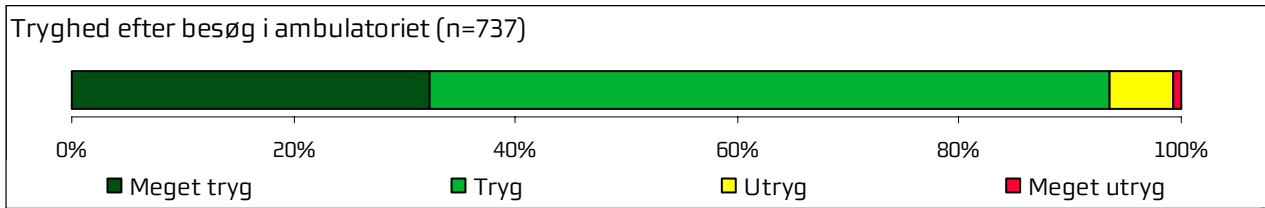
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	65%	-	-	71%	48%*	58%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	93%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	99%*	88%*	96%

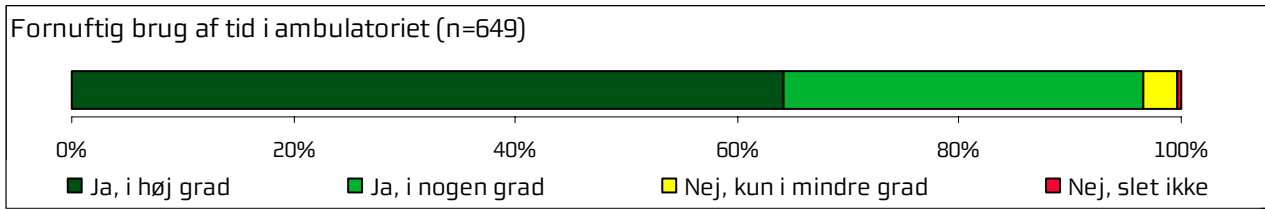
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	97%*	89%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	100%*	82%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87%	-	-	92%	69%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	87%*	67%	76%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	99%*	92%*	96%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 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"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Lebetnr.: >lobnr.<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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"/>		
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 <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse / behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl:						
18. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

21. 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbetr.: >>lobtr<<

INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 25					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
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"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

26. 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"/>		
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede 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"/>
28. 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"/>	
29. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

31. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>
32. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 56 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		756	1348
Køn	Mand	51%	51%
	Kvinde	49%	49%
Alder	0-19 år	2%	3%
	20-39 år	12%	16%
	40-59 år	31%	33%
	60-79 år	48%	40%
	80 år eller derover	7%	8%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", "Passende" og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "Nej, ingen ventetid"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner" og "Nej"
"Ja" og "Nej" ⁷
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁸

⁸ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		756	100
Alder	0-19	12	2%
	20-39	91	12%
	40-59	233	31%
	60-79	365	48%
	80-	55	7%
Køn	Mand	388	51%
	Kvinde	368	49%
Skema udfyldt af	Patienten	708	97%
	Pårørende	24	3%
Modersmål	Dansk	717	97%
	Ikke dansk	22	3%
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	24	3%
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	167	22%
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	203	27%
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	30	4%
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	20	3%
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	96	13%
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	5	1%
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	211	28%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		29	66	4	1	691	44	
Alder	0-19	0	55	45	0	11	1	
	20-39	20	75	5	0	85	3	
	40-59	25	70	4	1	221	6	
	60-79	34	63	2	1	326	31	
	80-	38	58	4	0	48	3	
Køn	Mand	32	64	4	1	367	15	
	Kvinde	27	69	4	0	324	29	
Skema udfyldt af	Patienten	30	66	3	1	650	42	
	Pårørende	9	65	26	0	23	1	
Modersmål	Dansk	29	67	4	0	661	42	
	Ikke dansk	30	60	5	5	20	1	
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	26	61	13	0	23	0	
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	24	74	3	0	153	11	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	38	59	3	1	184	10	
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	50	50	0	0	30	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	24	76	0	0	17	2	
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	28	68	5	0	87	7	
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	25	75	0	0	4	1	
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	25	69	5	1	193	13	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		34	63	3	0	731
Alder	0-19	0	82	18	0	11
	20-39	29	67	5	0	87
	40-59	30	67	3	0	225
	60-79	37	60	3	0	357
	80-	47	51	2	0	51
Køn	Mand	36	61	3	0	381
	Kvinde	32	65	4	0	350
Skema udfyldt af	Patienten	35	62	3	0	689
	Pårørende	25	58	17	0	24
Modersmål	Dansk	34	63	3	0	698
	Ikke dansk	32	59	9	0	22
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	48	43	9	0	23
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	25	73	1	0	162
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	38	58	4	1	196
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	53	47	0	0	30
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	37	63	0	0	19
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	38	58	4	0	92
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	20	60	20	0	5
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	31	65	4	0	204

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		19	71	8	2	648	96	
Alder	0-19	0	50	0	50	8	4	
	20-39	10	68	19	3	68	23	
	40-59	17	72	9	2	196	33	
	60-79	20	72	7	1	323	34	
	80-	28	68	2	2	53	2	
Køn	Mand	19	73	6	2	353	32	
	Kvinde	18	69	11	2	295	64	
Skema udfyldt af	Patienten	19	71	8	2	612	85	
	Pårørende	12	76	12	0	17	7	
Modersmål	Dansk	19	71	8	2	615	91	
	Ikke dansk	11	68	21	0	19	3	
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	10	75	15	0	20	4	
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	17	72	9	3	127	35	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	24	70	6	1	181	19	
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	11	85	0	4	27	2	
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	21	74	5	0	19	1	
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	20	71	8	0	83	12	
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	-	4	0	
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	17	69	11	3	187	23	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		36	62	1	0	735	9	
Alder	0-19	20	80	0	0	10	1	
	20-39	24	72	2	1	87	4	
	40-59	31	66	3	0	229	1	
	60-79	40	58	1	0	354	3	
	80-	47	53	0	0	55	0	
Køn	Mand	38	61	1	0	378	5	
	Kvinde	34	63	2	1	357	4	
Skema udfyldt af	Patienten	36	62	1	0	690	7	
	Pårørende	30	61	9	0	23	1	
Modersmål	Dansk	37	62	2	0	698	7	
	Ikke dansk	14	81	0	5	21	1	
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	30	65	4	0	23	0	
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	25	72	2	1	162	3	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	40	58	1	1	199	1	
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	60	40	0	0	30	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	30	65	5	0	20	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	40	60	0	0	92	2	
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	-	4	0	
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	37	61	2	0	205	3	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		28	58	15	735	14
Alder	0-19	17	58	25	12	0
	20-39	7	69	24	86	5
	40-59	24	59	17	227	3
	60-79	34	55	11	355	6
	80-	36	55	9	55	0
Køn	Mand	31	57	12	380	5
	Kvinde	24	58	18	355	9
Skema udfyldt af	Patienten	27	58	14	690	13
	Pårørende	33	50	17	24	0
Modersmål	Dansk	28	58	14	700	12
	Ikke dansk	10	57	33	21	1
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	13	67	21	24	0
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	21	67	12	159	6
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	33	58	9	198	2
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	50	37	13	30	0
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	44	50	6	18	2
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	39	55	6	93	2
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	20	60	20	5	0
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	19	55	25	208	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		66	27	7	447	5
Alder	0-19	29	71	0	7	1
	20-39	68	22	9	76	0
	40-59	67	25	8	153	2
	60-79	65	29	6	186	1
	80-	68	28	4	25	1
Køn	Mand	69	25	5	222	2
	Kvinde	63	29	8	225	3
Skema udfyldt af	Patienten	66	27	7	426	4
	Pårørende	69	31	0	13	0
Modersmål	Dansk	67	26	7	428	5
	Ikke dansk	40	53	7	15	0
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	67	33	0	18	0
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	79	19	2	107	1
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	70	28	2	107	1
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	45	18	36	11	1
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	75	25	0	8	0
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	77	18	5	44	1
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	2	0
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	52	34	14	150	1

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		13	30	18	38	420	17	
Alder	0-19	13	13	0	75	8	1	
	20-39	8	26	22	43	76	1	
	40-59	15	26	17	42	143	6	
	60-79	14	38	17	32	175	7	
	80-	17	22	28	33	18	2	
Køn	Mand	13	38	20	29	212	9	
	Kvinde	13	23	16	48	208	8	
Skema udfyldt af	Patienten	14	30	18	39	397	16	
	Pårørende	0	43	21	36	14	0	
Modersmål	Dansk	13	30	18	39	401	17	
	Ikke dansk	7	33	27	33	15	0	
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	24	35	24	18	17	1	
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	5	21	14	61	102	4	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	16	33	18	32	93	5	
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	46	38	15	0	13	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	0	75	0	25	8	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	11	22	24	42	45	1	
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	-	2	0	
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	14	35	19	31	140	6	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		8	77	14	2	711	25
Alder	0-19	8	58	25	8	12	0
	20-39	3	71	21	4	89	2
	40-59	6	71	20	3	221	5
	60-79	8	82	9	1	341	16
	80-	21	73	6	0	48	2
Køn	Mand	8	82	9	1	369	13
	Kvinde	7	71	19	3	342	12
Skema udfyldt af	Patienten	7	77	14	2	667	22
	Pårørende	9	78	13	0	23	1
Modersmål	Dansk	8	76	14	2	676	22
	Ikke dansk	10	81	10	0	21	1
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	13	79	8	0	24	0
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	4	69	25	1	157	6
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	13	80	6	1	184	12
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	13	80	7	0	30	0
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	0	88	6	6	17	1
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	7	80	10	3	89	3
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	-	4	0
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	6	76	15	3	206	3

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		61	21	17	428
Alder	0-19	56	22	22	9
	20-39	52	35	13	54
	40-59	61	23	15	150
	60-79	63	17	20	195
	80-	75	10	15	20
Køn	Mand	65	22	13	229
	Kvinde	57	21	22	199
Skema udfyldt af	Patienten	61	21	18	401
	Pårørende	46	38	15	13
Modersmål	Dansk	62	21	17	407
	Ikke dansk	46	46	8	13
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	82	18	0	17
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	57	26	17	121
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	63	17	19	98
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	100	0	0	10
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	92	8	0	13
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	48	28	25	65
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	3
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	63	20	17	101

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		25	67	7	1	643	86	
Alder	0-19	10	60	20	10	10	2	
	20-39	21	68	9	1	75	14	
	40-59	26	66	9	0	203	24	
	60-79	25	69	5	1	306	42	
	80-	31	65	4	0	49	4	
Køn	Mand	27	67	5	1	339	37	
	Kvinde	23	68	9	0	304	49	
Skema udfyldt af	Patienten	26	67	6	1	607	80	
	Pårørende	14	71	14	0	21	3	
Modersmål	Dansk	25	68	7	0	615	81	
	Ikke dansk	32	63	0	5	19	3	
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	19	71	10	0	21	2	
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	32	64	4	1	148	14	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	24	68	6	1	174	18	
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	44	56	0	0	27	3	
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	29	71	0	0	14	3	
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	23	68	10	0	84	9	
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	0	50	50	0	2	3	
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	20	71	9	1	173	34	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	93	6	727
Alder	0-19	0	75	25	12
	20-39	1	92	7	90
	40-59	0	96	4	228
	60-79	1	93	6	349
	80-	0	96	4	48
Køn	Mand	1	94	5	379
	Kvinde	1	93	6	348
Skema udfyldt af	Patienten	1	94	5	687
	Pårørende	0	74	26	23
Modersmål	Dansk	1	93	6	695
	Ikke dansk	0	100	0	22
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	0	83	17	24
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	0	94	6	161
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	2	95	3	190
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	0	100	0	30
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	0	100	0	19
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	1	94	5	93
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	4
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	1	91	7	206

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	86	14	376	350
Alder	0-19	0	75	25	8	4
	20-39	0	91	9	45	45
	40-59	0	82	18	98	129
	60-79	0	87	13	191	157
	80-	0	88	12	34	15
Køn	Mand	0	90	10	218	161
	Kvinde	0	80	20	158	189
Skema udfyldt af	Patienten	0	87	13	342	341
	Pårørende	0	65	35	20	4
Modersmål	Dansk	0	86	14	353	339
	Ikke dansk	0	82	18	17	5
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	0	70	30	20	4
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	0	91	9	74	85
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	0	85	15	109	80
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	0	95	5	21	9
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	0	100	0	9	10
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	0	93	8	40	55
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	2	2
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	0	81	19	101	105

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		58	38	4	1	700	40
Alder	0-19	75	8	8	8	12	0
	20-39	48	47	6	0	88	2
	40-59	60	36	3	1	215	13
	60-79	58	38	4	0	336	22
	80-	59	39	2	0	49	3
Køn	Mand	59	37	4	1	355	25
	Kvinde	57	39	4	0	345	15
Skema udfyldt af	Patienten	59	38	3	0	658	39
	Pårørende	35	48	13	4	23	1
Modersmål	Dansk	58	38	4	0	667	38
	Ikke dansk	52	33	10	5	21	1
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	43	52	4	0	23	1
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	58	38	3	1	154	7
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	61	35	4	1	184	14
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	70	30	0	0	30	0
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	44	56	0	0	18	1
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	52	45	2	1	91	5
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	50	25	25	0	4	1
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	59	36	6	0	196	11

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		74	25	1	0	696	46
Alder	0-19	50	42	0	8	12	0
	20-39	69	28	2	1	87	3
	40-59	73	25	1	0	213	17
	60-79	75	24	1	0	335	23
	80-	80	20	0	0	49	3
Køn	Mand	74	24	1	0	367	18
	Kvinde	73	26	1	1	329	28
Skema udfyldt af	Patienten	75	23	1	0	654	44
	Pårørende	41	59	0	0	22	2
Modersmål	Dansk	75	24	1	0	662	45
	Ikke dansk	52	48	0	0	21	1
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	67	33	0	0	24	0
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	74	24	1	1	153	11
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	76	23	1	0	190	10
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	86	14	0	0	29	1
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	72	28	0	0	18	1
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	64	36	0	0	87	7
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	50	25	25	0	4	1
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	75	23	2	1	191	15

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		46	46	6	2	737	5	
Alder	0-19	50	25	17	8	12	0	
	20-39	43	47	4	6	90	0	
	40-59	45	48	7	0	229	0	
	60-79	50	44	5	2	355	5	
	80-	35	57	6	2	51	0	
Køn	Mand	44	50	5	2	378	5	
	Kvinde	49	42	6	2	359	0	
Skema udfyldt af	Patienten	47	46	5	2	692	5	
	Pårørende	42	33	13	13	24	0	
Modersmål	Dansk	46	46	6	2	701	5	
	Ikke dansk	55	27	5	14	22	0	
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	38	50	8	4	24	0	
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	43	46	8	2	162	2	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	44	50	5	1	197	0	
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	43	57	0	0	30	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	53	42	5	0	19	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	43	49	6	1	93	1	
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	60	40	0	0	5	0	
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	53	39	5	3	207	2	

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		56	38	4	2	705	35
Alder	0-19	0	60	20	20	10	1
	20-39	48	43	8	1	89	1
	40-59	54	41	3	2	219	11
	60-79	60	35	4	1	340	17
	80-	68	30	2	0	47	5
Køn	Mand	58	36	5	2	369	15
	Kvinde	54	40	4	1	336	20
Skema udfyldt af	Patienten	57	37	5	1	665	30
	Pårørende	33	48	0	19	21	3
Modersmål	Dansk	57	37	4	1	672	32
	Ikke dansk	38	48	10	5	21	1
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	52	33	5	10	21	3
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	54	39	5	2	155	9
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	59	35	4	1	186	10
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	63	37	0	0	30	0
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	67	33	0	0	18	1
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	56	43	0	1	90	6
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	50	50	0	0	4	1
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	54	37	7	1	201	5

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		52	43	4	1	617	107
Alder	0-19	18	64	18	0	11	1
	20-39	49	46	5	0	82	8
	40-59	52	41	5	2	193	34
	60-79	52	43	3	2	294	52
	80-	59	41	0	0	37	12
Køn	Mand	49	45	5	1	328	48
	Kvinde	54	41	3	2	289	59
Skema udfyldt af	Patienten	53	42	4	1	580	100
	Pårørende	28	67	6	0	18	6
Modersmål	Dansk	52	42	4	1	584	104
	Ikke dansk	32	63	5	0	19	3
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	39	44	11	6	18	5
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	48	45	6	0	128	29
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	55	41	2	2	166	27
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	63	37	0	0	27	3
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	71	29	0	0	14	5
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	39	55	6	0	84	9
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	25	50	0	25	4	1
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	55	39	4	2	176	28

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	530	164
Alder	0-19	100	0	8	2
	20-39	97	3	66	20
	40-59	98	2	164	53
	60-79	98	2	259	78
	80-	97	3	33	11
Køn	Mand	97	3	293	69
	Kvinde	98	2	237	95
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	504	155
	Pårørende	100	0	15	5
Modersmål	Dansk	98	2	508	157
	Ikke dansk	88	12	17	4
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	100	0	17	4
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	99	1	125	25
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	96	4	135	48
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	100	0	18	11
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	100	0	12	7
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	97	3	74	18
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	4	0
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	98	2	145	51

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	645
Alder	0-19	91	9	11
	20-39	100	0	83
	40-59	97	3	208
	60-79	98	2	308
	80-	100	0	35
Køn	Mand	98	2	342
	Kvinde	97	3	303
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	614
	Pårørende	95	5	19
Modersmål	Dansk	98	2	618
	Ikke dansk	86	14	21
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	100	0	20
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	97	3	143
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	98	2	167
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	96	4	24
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	100	0	18
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	96	4	85
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	3
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	98	2	185

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	652
Alder	0-19	91	9	11
	20-39	90	10	82
	40-59	92	8	214
	60-79	95	5	310
	80-	97	3	35
Køn	Mand	96	4	343
	Kvinde	91	9	309
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	620
	Pårørende	95	5	19
Modersmål	Dansk	94	6	626
	Ikke dansk	85	15	20
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	89	11	19
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	95	5	147
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	93	7	168
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	100	0	24
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	94	6	18
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	95	5	87
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	3
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	91	9	186

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	314
Alder	0-19	100	0	7
	20-39	88	12	43
	40-59	92	8	110
	60-79	98	2	136
	80-	100	0	18
Køn	Mand	94	6	177
	Kvinde	96	4	137
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	301
	Pårørende	89	11	9
Modersmål	Dansk	95	5	300
	Ikke dansk	85	15	13
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	100	0	13
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	96	4	72
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	95	5	75
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	100	0	11
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	100	0	10
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	92	8	39
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	4
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	93	7	90

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	50	24	6	66	6	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	15	46	38	0	13	1	
	40-59	15	59	15	11	27	3	
	60-79	29	42	25	4	24	1	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	22	53	19	6	32	0	
	Kvinde	18	47	29	6	34	6	
Skema udfyldt af	Patienten	21	48	26	5	62	6	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	16	52	26	5	61	4	
	Ikke dansk	75	0	0	25	4	2	
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	-	-	-	-	2	0	
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	31	46	15	8	13	1	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	16	58	21	5	19	1	
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	-	-	-	-	1	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	-	-	-	-	1	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	25	38	25	13	8	1	
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	-	1	0	
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	14	48	33	5	21	3	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		59	27	12	3	616	49
Alder	0-19	44	22	22	11	9	3
	20-39	51	27	17	5	77	5
	40-59	57	29	11	3	206	15
	60-79	62	25	11	1	286	20
	80-	63	29	5	3	38	6
Køn	Mand	60	29	9	2	331	26
	Kvinde	58	25	14	3	285	23
Skema udfyldt af	Patienten	60	26	11	3	578	46
	Pårørende	50	25	25	0	20	1
Modersmål	Dansk	60	27	11	2	582	49
	Ikke dansk	48	29	24	0	21	0
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	48	33	19	0	21	2
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	62	27	9	1	135	11
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	65	28	6	1	167	9
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	76	8	8	8	25	3
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	57	29	14	0	14	3
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	59	30	9	1	79	6
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	-	4	0
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	49	26	19	5	171	15

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		21	72	6	1	399	154	121
Alder	0-19	13	63	13	13	8	1	3
	20-39	16	66	14	4	50	16	18
	40-59	20	74	6	0	135	46	41
	60-79	22	74	4	0	181	80	52
	80-	32	64	0	4	25	11	7
Køn	Mand	22	72	5	1	214	88	56
	Kvinde	19	72	8	1	185	66	65
Skema udfyldt af	Patienten	21	73	6	1	373	145	118
	Pårørende	33	58	8	0	12	6	3
Modersmål	Dansk	21	72	6	1	376	147	119
	Ikke dansk	29	71	0	0	14	5	2
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	26	63	11	0	19	3	0
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	24	67	5	3	95	28	27
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	19	76	3	1	93	49	35
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	17	83	0	0	18	8	2
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	0	100	0	0	9	3	4
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	20	73	7	0	60	13	12
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	-	3	0	1
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	21	70	10	0	102	50	40

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		65	35	705
Alder	0-19	45	55	11
	20-39	64	36	89
	40-59	67	33	224
	60-79	65	35	337
	80-	59	41	44
Køn	Mand	67	33	364
	Kvinde	62	38	341
Skema udfyldt af	Patienten	65	35	665
	Pårørende	63	38	24
Modersmål	Dansk	65	35	676
	Ikke dansk	65	35	20
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	58	42	24
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	58	42	161
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	69	31	181
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	75	25	28
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	74	26	19
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	57	43	86
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	20	80	5
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	70	30	201

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		30	66	3	0	417	3
Alder	0-19	0	80	0	20	5	0
	20-39	9	85	4	2	53	1
	40-59	34	63	3	0	145	0
	60-79	34	63	3	0	192	2
	80-	32	68	0	0	22	0
Køn	Mand	36	61	3	0	223	1
	Kvinde	24	72	3	1	194	2
Skema udfyldt af	Patienten	31	65	3	1	396	3
	Pårørende	23	77	0	0	13	0
Modersmål	Dansk	31	66	3	1	399	3
	Ikke dansk	23	69	8	0	13	0
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	46	46	8	0	13	0
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	27	71	1	0	84	1
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	35	62	3	0	110	0
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	37	63	0	0	19	0
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	46	54	0	0	13	0
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	33	64	2	0	45	1
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	-	1	0
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	23	70	5	2	132	1

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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		36	60	3	1	690
Alder	0-19	17	67	8	8	12
	20-39	29	64	3	3	86
	40-59	36	59	4	1	223
	60-79	38	59	3	0	322
	80-	32	64	4	0	47
Køn	Mand	41	55	4	0	360
	Kvinde	29	66	3	2	330
Skema udfyldt af	Patienten	37	60	3	1	649
	Pårørende	18	64	18	0	22
Modersmål	Dansk	36	60	3	1	657
	Ikke dansk	38	48	14	0	21
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	45	45	9	0	22
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	34	64	2	1	152
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	39	58	3	0	184
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	68	28	4	0	25
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	39	61	0	0	18
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	34	59	7	0	90
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	-	3
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	29	66	3	2	196

Tabel 33. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		32	61	6	1	737
Alder	0-19	25	50	17	8	12
	20-39	31	55	12	1	89
	40-59	28	66	5	1	228
	60-79	36	59	5	0	354
	80-	31	67	2	0	54
Køn	Mand	36	59	5	0	379
	Kvinde	29	63	7	1	358
Skema udfyldt af	Patienten	33	61	5	1	693
	Pårørende	8	75	17	0	24
Modersmål	Dansk	33	61	6	1	703
	Ikke dansk	5	82	14	0	22
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	22	70	9	0	23
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	33	63	3	1	162
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	33	62	5	0	196
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	41	55	3	0	29
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	32	68	0	0	19
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	36	54	10	0	94
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	0	80	0	20	5
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	31	61	8	1	209

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		23	70	5	3	148	37	528
Alder	0-19	25	25	0	50	4	0	8
	20-39	10	80	5	5	20	4	66
	40-59	15	79	6	0	33	10	182
	60-79	29	67	3	1	72	17	245
	80-	26	63	11	0	19	6	27
Køn	Mand	24	70	4	2	92	24	250
	Kvinde	21	70	5	4	56	13	278
Skema udfyldt af	Patienten	25	69	2	3	130	35	509
	Pårørende	0	75	25	0	12	1	10
Modersmål	Dansk	23	71	4	3	139	36	508
	Ikke dansk	17	67	17	0	6	1	14
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	20	70	10	0	10	2	12
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	7	79	7	7	29	7	128
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	41	55	2	2	49	13	126
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	50	50	0	0	2	1	25
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	33	67	0	0	6	2	10
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	17	74	4	4	23	5	59
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	-	0	0	5
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	10	83	7	0	29	7	163

Tabel 35. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		18	68	10	4	415	313	
Alder	0-19	20	20	0	60	5	7	
	20-39	18	59	14	9	44	45	
	40-59	17	67	13	3	115	113	
	60-79	18	72	8	2	215	132	
	80-	25	72	3	0	36	16	
Køn	Mand	23	65	8	4	213	166	
	Kvinde	13	72	11	3	202	147	
Skema udfyldt af	Patienten	18	69	9	4	388	299	
	Pårørende	17	67	17	0	18	6	
Modersmål	Dansk	18	69	9	4	398	299	
	Ikke dansk	9	82	9	0	11	11	
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	24	53	18	6	17	5	
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	14	74	7	5	84	78	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	21	69	7	3	123	72	
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	23	73	5	0	22	8	
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	9	91	0	0	11	6	
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	20	64	16	0	55	39	
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	0	67	33	0	3	2	
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	17	65	12	6	100	103	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		52	19	18	11	574	145
Alder	0-19	50	30	10	10	10	2
	20-39	38	35	17	10	77	13
	40-59	54	17	19	9	190	39
	60-79	56	16	16	12	266	74
	80-	45	19	23	13	31	17
Køn	Mand	52	18	17	12	303	72
	Kvinde	52	20	18	10	271	73
Skema udfyldt af	Patienten	53	20	17	11	547	136
	Pårørende	47	0	33	20	15	7
Modersmål	Dansk	52	19	18	11	555	135
	Ikke dansk	46	23	15	15	13	9
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	40	10	40	10	20	4
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	51	16	20	13	136	25
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	52	15	20	13	157	34
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	80	12	4	4	25	3
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	20	50	20	10	10	7
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	62	18	12	8	76	15
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	-	3	1
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	48	27	14	11	147	56

Tabel 37. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		64	33	3	0	649	70	
Alder	0-19	18	64	9	9	11	1	
	20-39	49	45	6	0	78	8	
	40-59	65	32	2	0	211	16	
	60-79	67	31	3	0	308	39	
	80-	78	20	2	0	41	6	
Køn	Mand	68	29	3	1	346	32	
	Kvinde	59	37	4	0	303	38	
Skema udfyldt af	Patienten	65	31	3	0	613	63	
	Pårørende	33	67	0	0	21	3	
Modersmål	Dansk	65	32	3	0	618	67	
	Ikke dansk	42	53	5	0	19	2	
Afsnit	Daghospitalet B1, Herning	45	55	0	0	20	2	
	Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	61	34	3	1	148	11	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning	74	23	2	1	167	24	
	Kardiologisk Laboratorium, Herning	71	25	4	0	28	1	
	Medicinsk Ambulatorium, Herning	76	24	0	0	17	2	
	Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	60	37	3	0	90	3	
	Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing	67	33	0	0	3	2	
	Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning	59	37	5	0	176	25	







Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.



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.

Daghospitalet B1, Herning

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Meget dejligt med et bord med væske, frugt og brød.	Virkelig godt
	2	Jeg har været meget godt tilfreds med hele forløbet af min sygdom. Behandlingen foregik hurtigt fra det ene sygehus til det næste og var meget effektiv og endte godt. Tak for det.	Virkelig godt
	3	Lang ventetid på samtale med læge.	Godt
	4	De var enormt gode til at berolige og forklare og fin service efter behandlingen.	Godt
	5	Rigtig rart personale som giver sig tid, selv til de mindste småting.	Virkelig godt
	6	Mere tid til uddybende samtaler. Mere empati - det er syge mennesker, der arbejdes med!	Dårligt

Daghospitalet B1, Herning**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Fejlen opstod i forbindelse med kikkertundersøgelser på en anden afdeling. Efter 30 min. opdages, at journalen mangler, efter 70 min. kommer man i tanke om, at man har glemt at gøre noget. Efter 95 min. kommer jeg til, træls, når man har fastet næsten 24 timer på daværende tidspunkt.	Virkelig godt
	6	Som patient meget frustreret for ikke ordentligt svar, når man spurgte. Var utryk under behandlingsforløbet. Som pårørende var det dybt frustreret at se på og høre om.	Dårligt

Daghospitalet B1, Herning

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Manglende information til egen læge.	Godt













Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Der kunne med fordel afsættes tid til at få snakket om den psykiske del af en stofskiftesygdom. Det er ikke bare klaret med behandling og medicin. Det er vigtigt med en snak for at kunne finde sig selv igen, trods sygdommen. Kroppen er anderledes, føles og reagerer anderledes, også selvom tallene fra blodprøverne er fine.	Godt
4	Det er blot efter lægeskift for nogle år siden, det er blevet dårligt. Før var det meget godt.	Godt
5	Jeg blev godt modtaget og blev budt velkommen. Det var en meget god oplevelse. Tak.	Godt
6	Hvis den kontaktperson, man skal tale med ifølge aftale, er forhindret, er person nr. 2 klar til at overtage.	Virkelig godt
9	Jeg kan oplyse, at jeg er meget tilfreds med ambulatoriets personale, som altid giver sig god tid til den enkelte patient - hvilket naturligvis kan medføre nogen ventetid indimellem - og personalet virker i høj grad kompetent. Dårligt venteværelse, der hvor jeg er tilsagt!	Intet svar
10	NN er enestående, sød, venlig, let forståelig og helt "nede på jorden", hende kan man være stolt af.	Virkelig godt
11	Jeg har fået en god behandling i alle de år, jeg er kommet på sygehuset. Er kommet der jævnlige i mange år og er meget godt tilfreds.	Godt
15	Ambulatoriet gjorde det godt.	Virkelig godt
18	Alt i alt godt tilfreds.	Godt
20	Have et bedre venteværelse. Virker meget småt, og som det er en hovsaløsning, at det er der.	Godt
21	Jeg har altid mødt stor imødekommenhed af såvel læge som sygeplejerske, og har aldrig følt, at der var tidspres.	Godt
22	Jeg er godt tilpas med læge NN. Måske kunne man indføre noget mere information over e-mail, som er nem at sende ud til mange, og man sparer porto.	Godt
23	Har taget mine bekymringer alvorligt og endda kontaktet mig telefonisk på mit arbejde og privat, hvis jeg har haft behov for det.	Virkelig godt
26	I ventetiden på medicinsk afdeling var der ikke ordentlig læsestof (fx dameblade, fagblade). Det, at man har noget at fordrive tiden med, betyder, at tankerne ikke gør én usikker/utryk om det ukendte/forestående.	Virkelig godt
28	Det er særlig godt, at man selv må vælge sin mad. Det er særlig vigtigt, at alle møder glade op på arbejde (selvom det betyder, man skal have en facade på). For patienterne trænger til et smil,	Godt

Bilag 5

selvom det bare er et lille et. De skal distraheres, så de ikke tænker på, de har et sygdomsforløb, de skal igennem. Man skal selvfølgelig ikke helt glemme, at man er i forløbet, for det er fakta. Men et lille smil hjælper. De kunne dog godt give bedre besked til patienten om, hvad der skal ske i forløbet. Jeg følte, det blev mere uddybet over for mine forældre. Og selvom jeg var ung, ville jeg da gerne følge med i, hvad der skulle ske med mig (altså forklare det med ord, som et barn forstår).





- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 30 | Jeg oplever, at jeg kommunikerer godt med personalet, men har oplevet medpatienter, som har haft en anden opfattelse, hvor de har syntes, at lægen var svær at tale med. Det har jeg kun selv oplevet i primærsektoren, hvor lægernes faglige dygtighed er meget forskellig. | Godt |
|  | 31 | En kortere ventetid ville være at foretrække, og et blad at læse i ventetiden ville også være dejligt, så gik tiden jo bedre. | Godt |
|  | 32 | Mindre ventetid. | Godt |
|  | 34 | Tak for et godt personale. | Virkelig godt |
|  | 35 | Flinkt og behageligt personale, man bliver modtaget med smil og føler sig godt tilpas, når man kommer hjem igen, klar til nye udfordringer. | Virkelig godt |
|  | 40 | Orienterer en, hvis bandagen er savet igennem, så man får et ekstra plaster (specielt). Når man bliver klippet sammen tværs over halsen, kan man ikke bruge almindelige plastre, de hænger fast. Ej heller apoteket havde noget der kunne bruges. Et ekstra stykke fra sygehuset havde været på sin plads. | Godt |
|  | 42 | Ambulatoriet er altid rigtig flinke til at give en besked videre til den behandlende læge og få ham eller hende til at ringe tilbage. Man føler altid, at man bliver taget seriøst. | Godt |
|  | 43 | Bedre parkeringsmuligheder ønskeligt. | Godt |
|  | 45 | Personalet var utrolig søde. Jeg var der en del under strejken og følte på ingen måde, at der ikke var tid til mig eller min alder taget i betragtning, der ikke var tid til at give mig en god forklaring. Herning sygehus er et godt sted at blive behandlet. | Virkelig godt |
|  | 46 | Mangler et holistisk sygehusvæsen i Danmark. | Godt |
|  | 49 | Synes det er meget godt, sødt personale. Flinker. | Godt |
|  | 50 | Ambulatoriet i Herning er meget venlige, har styr på tingene, ved hvad de taler om. Det er altid en fornøjelse at komme der. | Virkelig godt |

Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?








ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Sidste gang sad jeg over to timer inden jeg hørte, at jeg skulle ovenpå. Derfra fik jeg besked 1½ time efter. Jeg skulle nedenunder igen. Der kom en og beklagede, at jeg havde ventet så lang tid. Hjem igen og få en morfar.	Godt
2	Jeg havde en del besøg - nogle under 30 min. ventetid andre over 30 min.	Godt
4	Jeg blev desværre overset, trods jeg havde meldt ankomst og da sprunget over. Jeg spurgte to gange, om dette var sket, men det mente sekretariatet ikke. Efter 50 minutter opdagede de fejlen, og jeg kom ind.	Godt
6	Jeg var ikke henvist, men kom ifølge aftale. Venteværelse kunne være større, men vi er sjældent mere end to af gangen.	Virkelig godt
7	Der var kaffe på kanden. Det er altid godt at slappe af på.	Godt
8	Jeg skulle have lavet 16 prøver på en gang, så ventetid var uundgåeligt.	Godt
12	Husker intet fra dengang, da det er mange år siden, jeg første gang var på ambulatoriet. Men er udmærket tilfreds med mine besøg i dag.	Intet svar
13	Ambulatoriet ændrede den fastsatte dato for undersøgelsen til en dato, hvor jeg ikke kunne og så lød det meget besværligt at få en ny dato (jeg ringede samme dag, som jeg modtog brevet om ændringen). Undersøgelsen blev så udskudt endnu seks uger.	Godt
14	Snævert med plads.	Godt
16	Kaotiske parkeringsforhold.	Godt
19	Jeg er kun i ambulatoriet for at få taget diverse blodprøver. Selve konsultationen forud går altid som planlagt/tidssat.	Virkelig godt
24	Kun kort ventetid. Blev henvist efter en dags indlæggelse. Havde mødt sygeplejersken der. Lavet tid sammen.	Virkelig godt
27	Lille og kedeligt venteværelse.	Godt
28	De kan godt informere folk om, hvor lang tids ventetid der er, når de kommer. Modtagelsen har dog været forholdsvis god.	Godt
33	Venteværelset: Ikke megen plads.	Godt
41	Der er dårlig plads i venteværelset.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 45 | Nej, men ventetiden er for lang, inden man får svar på undersøgelsen. | Virkelig godt |
|  | 47 | Skulle henvende mig ved et vindue ind til et lille kontor, men der var ingen og ingen information om, hvor jeg så skulle henvende mig. | Godt |
|  | 48 | Vi kom fem minutter før tiden og blev vist ind præcist. | Virkelig godt |
|  | 50 | Det var max 10 minutters ventetid, og man kunne jo se døren var lukket til konsultationen, så det var jo ikke nødvendigt at informere! | Virkelig godt |

Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8	Fejl i prøverne.	Godt
	17	Blodprøve væk.	Godt
	24	Manglende stempel på papir til fodterapeut.	Virkelig godt
	28	Jeg følte, min nakke var meget mere stiv, og at min kondition er ødelagt.	Godt
	38	Ingen fejl.	Godt
	39	Misforstod ændring af medicin - samtale telefonisk.	Virkelig godt
	49	Stak forkert to gange.	Godt

Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det ville være rart at få at vide, hvad der gør, at jeg besvimer nogle gange og jeg altid skal være så meget træt. Og kan det behandles, eller er det noget, jeg må lære at leve med?	Godt
4	Jeg har to forskellige læger ved to forskellige sygehuse. Den i Herning er upædagogisk og ignorerer næsten alt, hvad man selv siger og uddeler trusler om at indskrænke støtte frem for hjælp til at blive bedre.	Godt
6	Forkert dato på indkaldelse, men kom ind alligevel.	Virkelig godt
11	God vejledning.	Godt
15	Meget fint.	Virkelig godt
24	Vidste ikke hvad der er nødvendig, men fik det af vide hver gang.	Virkelig godt
25	Jeg er inhabil, men skal behandles til efteråret. Kontakten og informationen fra Århus Kommune-hospital har været virkelig fin til nu.	Virkelig godt
28	Pædagogerne var super gode. I hverken Århus eller Herning behandlede de mig som patient, og det var bare super skønt. Jeg blev behandlet, som var det et par venner, jeg var sammen med.	Godt
30	Oplever, at personalet er under meget tidspres. Det har betydning, hvis man har et særligt problem, man ønsker at drøfte. Det er der ikke lagt tid ind til.	Godt
31	Ja, der må gerne være flere end to til at tage prøver, når der er 24 før mig, der venter.	Godt
37	Det opleves sikkert og positivt, at det altid er de samme personer jeg møder ved hvert besøg.	Godt
44	Jeg havde fået en henvisning til en insulinpumpe. Efter knap en måned kunne jeg ikke forstå, jeg ikke havde fået nogen indkaldelse fra Århus. Jeg ringede til Herning, og de havde ikke fået det sendt til Århus! For dårligt at Herning.	Godt
45	Utroligt sødt personale.	Virkelig godt
48	Jeg skulle have taget blodprøver og der var meget lang ventetid i den afdeling. De lå også langt væk. Personalet var venligt. Patienterne kom fra mange afdelinger. Det kunne være bedre.	Virkelig godt
49	Jeg synes, det var for dårligt af den læge, som jeg var inde hos, at han ikke ville være ved den fejl der var sket, da jeg fik det så dårligt. Den anden læge ville have, at jeg skulle undersøges noget bedre, men han sagde nej. Meget dårlig behandling.	Godt

Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg ved godt, at jeg stadig vejer for meget, men det er svært at lave sig om, når man kun har en elknallert. Kan ikke holde til at gå så langt, at man taber sig.	Godt
6	Ved møde med egen læge, kan jeg forstå, at data ikke er overført fra sygehus til egen læge.	Virkelig godt
15	Meget fint.	Virkelig godt
28	Da jeg blev udskrevet fra Århus og skulle til Herning, fordi det var tættere på mit hjem, blev jeg utryg. Jeg havde været vant til disse omgivelser i lang tid. Og følte mig tryk der, nu skulle jeg vænne mig til et nyt sted. Men det værste var, da jeg skulle helt hjem fra sygehuset. Der følte jeg mig virkelig utryg. Fra nu af, hver gang jeg bare har hovedpine, har jeg det bedst, hvis jeg er på et sygehus. Men det er gået lidt væk igen, det var mest i starten af forløbet.	Godt
29	Har haft flere gange, hvor ventetider var over en halv time - og samtaler med lægen var cirka 4-5 minutter, hvor han brugte de første to minutter til at læse journaler igennem! Det var for dårligt! Normalt er jeg ikke et brokkehoved, men det er for ringe!	Intet svar
30	Har oplevet, at personalet skal bruge mere tid på administrative opgaver - såsom kvalitetskontrol. Den tid får fra patienter.	Godt
36	Alt for lang ventetid for besøg. Alt for lang ventetid før besked, fire uger.	Godt
46	Har taget kontakt til speciallæge.	Godt
49	Er glad for, at jeg kom så hurtigt til. Der var ingen ventetid, hvor jeg hører, at andre bare får lov at vente længe. Det skulle jeg ikke, det er jeg glad for.	Godt
50	Da jeg er ung (forholdsvis) har jeg ikke behov for pjecen angående min sygdom. Jeg har adgang til nok, der skal læses om det. Jeg vil hellere have mundtlig information, så er jeg sikker på, det er det rigtige, jeg hører!	Virkelig godt

Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ambulatoriet er godt og betryggende. Man føler sig i gode hænder. - Et godt værksted!	Virkelig godt
2	Ansvarlig læge tog sig tid til et ekstraordinært tjek af hjertet! Flot!	Godt
4	Jeg går til ambulans kontrol en gang om året, og jeg er meget tilfreds med at få tidspunktet for næste kontrol på så tidligt et tidspunkt.	Virkelig godt
5	Personligt oplevede jeg mit forløb som meget positivt, både med hensyn til læger og sygeplejerske - tak for god behandling.	Virkelig godt
7	Personalet er søde og hjælpsomme.	Godt
10	Optaget til EECF behandlingen. Var lidt forvirret, der var mange undersøgelser, men det så ud til, at alle arbejdede i deres egen lille afdeling. Det var lidt svært at få overblik over det samlede resultat. Jeg havde meget glæde af EECF behandlingen, hvor der var et godt personale.	Dårligt
11	Måske lidt udenfor emnet, men flot at der serveres smørbrød, når undersøgelsen varede flere timer!	Godt
13	Administrationen kunne godt være meget bedre. Personale og læger på ambulatoriet er tjenstvillige og flinke.	Dårligt
16	En måned efter mit ophold på sygehuset havde min egen læge overhovedet ikke modtaget noget fra ambulatoriet!	Virkelig godt
17	Jeg synes ikke, jeg blev særligt godt orienteret om resultatet af undersøgelsen og det eventuelle videre forløb, hvis generne ikke forsvinder, eller om undersøgelsen definitivt afkræftende mistanke om bestemte hjertesygdomme. Derfor føler jeg mig ikke tryk efter besøget.	Dårligt
18	Jeg synes at ambulatoriet gør en rigtig god indsats. Alle er flinke, venlige og dygtige til at informere om alt.	Virkelig godt
19	Jeg tror ikke, der kan gøres ret meget mere end det, der er nu, for det kører godt.	Godt
24	Fik god information om, hvad der skulle ske og hvordan. God observation under cykelbelastningstesten.	Virkelig godt
25	Mere interessant/behagelig ventefaciliteter.	Godt
26	Man kan til ventetid sige, det oplevede jeg ikke, hvilket naturligvis er ganske rart. Den øvrige oplevelse af mine besøg var ret negativ, ingen opfølgning, ingen smertebehandling, hvilket opstår efter undersøgelsen. Undersøgelserforløbet bærer tydeligt præg af, at lægerne ikke har den fornødne	Dårligt

kapacitet til at tilrettelægge eget arbejde, men at hele systemet samt patienter tydeligt er henvist til at afvente en enkelt læges opdukken/forsvinden, hvilket ikke alene er dybt utilfredsstillende, men direkte omkostningsforøgende og tidsspilde.


- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 27 Jeg har været godt tilfreds med det hele, alle har været meget behjælpelige med at hjælpe mig på alle afdelinger. | Intet svar |
| ✎ | 29 De orienterer patienter løbende under undersøgelsen. Man skal bestræbe sig på, at det er samme undersøger fra besøg et til besøg to. | Godt |
| ✎ | 31 Ville gerne om der var en læge tilstede efter kontrol - eller sygeplejersken kunne fortælle en om, hvordan det står til nu med hjertet, og hvad der skal ske når/hvis man skal skifte batteriet ud - når man har fået brændt noget over inde i hjertet. | Godt |
| ✎ | 32 Jeg blev mere tryk, da jeg havde haft apparatet på i et døgn, og der ikke var grund til videre behandling. | Godt |
| ✎ | 34 Der er en meget venlig tone, som jeg meget godt kan lide. | Godt |
| ✎ | 35 Arbejdsgang mellem sygeplejerske og læge var meget langsommelig. Svaret fra sygeplejersken var hver gang: "Overlægen har meget travlt". | Godt |
| ✎ | 37 Har ventet to timer (under indlæggelse) på at tale med læge. | Godt |
| ✎ | 39 Der blev ikke set efter, om jeg/vi havde drukket vandet. | Godt |
| ✎ | 40 Der var en hyggelig atmosfære i ambulatoriet. | Godt |
| ✎ | 43 For mit vedkommende en PROFESSIONEL SERVICE. | Virkelig godt |
| ✎ | 44 Finder/fandt det rart at møde flinke mennesker, og man føler, der er god tid til lige netop den person, de taler med. Det giver tryk, og tid til at patienten kan få svar på eventuelle spørgsmål. | Godt |
| ✎ | 46 Ro på undersøgelsesstuen. | Dårligt |
| ✎ | 47 Opfølgning på skade! Ellers meget positivt forløb, hvor jeg har følt mig i gode hænder (tryk). | Godt |
| ✎ | 49 De var spørgende, indlevende, interesserede, forklarende og gode til at orientere. | Intet svar |
| ✎ | 51 Bedre kommunikation angående forståelse og viden om symptomer. | Godt |
| ✎ | 53 Ambulatoriet gjorde noget virkelig godt, idet de tog imod os med det samme og fortalte, at der ville være ventetid. Og vi kunne få en seddel til bilens parkering. Det, synes jeg, var flot, da vi ikke vidste det. | Virkelig godt |
| ✎ | 54 Jeg oplevede et omsorgsfuldt personale, der tog godt hånd om mig. | Virkelig godt |
| ✎ | 55 Jeg har kun ros til alle på afdelingen, for den kærlige omsorg og pleje, de viste mig, mens jeg var indlagt. | Virkelig godt |
| ✎ | 56 Altid god til at fortælle om ændringer og status, glade og smilende. :-) | Godt |

Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Det undrer mig, at jeg skulle igennem samme undersøgelse på Herning Sygehus, som jeg havde været igennem på Ringkøbing Sygehus en måned tidligere (holter-monitorering tre døgn). Papirerne fra Ringkøbing Sygehus blev umiddelbart efter udskrivelsen sendt til Herning Sygehus. Det er efter min opfattelse spild af sygehusets ressourcer.	Godt
7	Modtagelsen var MEGET FIN.	Godt
9	Ventetiden for lang, seks måneder.	Godt
11	Bedre omklædningsrum ønskeligt, men til gengæld var der skabe, der kunne aflåses, til personlige ting, dette var et plus.	Godt
14	Jeg synes, jeg både blev godt taget imod og også godt behandlet.	Virkelig godt
15	Havde ikke noget at klage over.	Godt
17	Der stod en vogn udenfor med drikkevarer, men alle i venteværelset var i tvivl om, om man måtte benytte den. Hvis det var tilfældet, kunne man sætte et lille skilt på. Hvis man har kørt langt eller kommer til at vente længe, ville det være rart med lidt at drikke.	Dårligt
20	Jeg har besøgt ambulatoriet halvårligt i flere år og har været tilfreds.	Virkelig godt
22	Alt ok.	Virkelig godt
24	Henvi sning fra læge mandag. Blev ringet op fra sygehuset fredag om jeg kunne møde op mandag. Hurtig indkaldelse!	Virkelig godt
26	Virksomhedens planlægning virker ikke overvældende, da man ringer en time inden aftalt tid og forsøger at fremskynde min aftale, hvilket jeg forsøger at medvirke til.	Dårligt
29	Ingen modtagelse i venteværelset (nok for lille en afdeling).	Godt
31	Det første møde til kontrol var meget fagligt og meget perfekt, både kontrol af pacemaker af lægen - hvor jeg fik alt af vide om hjertet før og nu, hvor en sygeplejerske spurgte om alt - motion - mad - mit sociale liv - hvad jeg kunne. Alt i alt perfekt.	Godt
34	Jeg har fået en meget fin behandling, som jeg er meget taknemmelig for.	Godt
38	Ønsker møbler, der er lettere at komme op fra i venteværelse. Da jeg har muskelsvind, er det svært at bruge.	Godt
43	Virkeligt behageligt personale.	Virkelig godt

Bilag 5

-  50 Jeg har været der en del gange, hvor der har været meget lang ventetid, men de sidste to gange har der været under ti minutter, fra jeg kom, til jeg skulle ind. Godt

Hjerter medicinsk Ambulatorium, Herning

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Fik ikke som lovet direkte svar.	Virkelig godt
15	Manglende indsigt i min sygehistorie, fx hvilken medicin jeg brugte. Dette er altså min kæphest: jeg forstår ikke, hvorfor man skal fortælle ens sygehistorie hver gang, man kommer ind i systemet. Der burde være adgang til patientens sygehistorie lige meget, hvor man kommer i kontakt med systemet. Første side i journalen burde indeholde en kort beskrivelse/forløb af patientens sygehistorie og hvilken medicin, patienten får.	Godt
21	Glemte at "trykke" mig klar.	Godt
29	Gerne samme personale fra første besøg til andet, tredje og fjerde besøg.	Godt
52	Ingen tilbagemelding.	Godt

Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Sidste besøg delvis pga. der ikke var læge tilgængelig ved foregående kontrol. Personalet god til at spørge længere oppe i systemet, når de er i tvivl.	Virkelig godt
7	Ventetiden mellem undersøgelserne er for lange (12-15 uger), når man har brug for hjælp.	Godt
8	På turen hjem fra Herning I EGEN BIL, begyndte det at bløde kraftigt, jeg fik "kugle" som en lille melon. Jeg mener, det skyldes transport i almindelig bil, samt at jeg får blodfortyndende medicin, hvilket jeg HAVDE GJORT OPMÆRKSOM PÅ. I anden måned efter operation var jeg til behandling på det lokale lægehus jævnligt. NB: blev behandlet igen 1 time efter hjemkomst.	Virkelig dårligt
11	Oplevede usikkerhed om resultatet af undersøgelsen hos lægen - måtte konferere med kolleger. Fik efter ca. tre uger besked på, at der skulle foretages ny undersøgelse. Denne fandt sted seks uger senere, men skabte nogen usikkerhed hos mig, da lægerne ikke var helt enige om, hvornår et eventuelt indgreb skulle finde sted. Blev henvist til egen læges og egen vurdering!	Godt
12	Forskellige, mere eller mindre desorienterede læger hver gang, vi skulle orienteres. Sygeplejerskerne har indskrænket sig til almindelig venlighed og overladt orienteringen til det mere kvalificerede personale. I øvrigt er det mit indtryk, at folk gør deres bedste under tilsyneladende vanskelige vilkår. Var udsat for forkert medicinering, som jeg selv måtte gøre opmærksom på.	Dårligt
13	Administrationen er dårlig. Sidste besøg i ambulatoriet skulle jeg ikke være kommet til kontrol, nogle papirer fra et andet sygehus var ikke kommet i min journal. Forrige besøg i ambulatoriet blev jeg kaldt ind en forkert dato. Ved anden lejlighed kom jeg ikke til en vigtig kontrol efter stor operation, fordi mine papirer var blevet væk. Det har gjort mig utryk, så nu kommer jeg i ambulatoriet på et andet sygehus.	Dårligt
15	Jeg føler mig de fleste gange godt modtaget og behandlet. Men føler bare, at en manglende indsigt i ens sygehistorie og medicinforbrug gør forløbet mere usikkert. Jeg føler, at det vil kunne spare masser af tid og være mere sikkert, hvis man havde en landsdatabase, hvor patientens sygeforløb m.m. fremgik.	Godt
22	Alt OK.	Virkelig godt
23	Jeg har oplevet en udenlandsk læge, som jeg har indtryk af, er god til sit fag, men hvor sprogforskelle gjorde det svært at kommunikere.	Godt
24	En overlæge vurderede undersøgelsen umiddelbart efter, således jeg fik svar med det samme. Positivt! Fik god info undervejs i cykelbelastningen.	Virkelig godt
26	Forholdene omkring undersøgelseslokalet er ret dårlige. Da jeg ankommer, står der fire medarbejdere klar til at foretage undersøgelsen. Der er ikke nogen omklædningsmulighed ud over en stol i hjørnet, hvilket medfører at patienten må foretage omklædningen i lokalet med de anførte tilskue-	Dårligt

re, hvilket ganske simpelt er uanstændigt over for alle.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 29 | Det er godt, at personalet åbent siger, de bruger deres kollegaer (bagland) til sparring. | Godt |
| ✎ | 30 | Kunne tænke mig, at det var den samme læge, der tilså dig hver gang. De har jo alle deres måde at gøre tingene på. | Godt |
| ✎ | 32 | Jeg kan kun bekræfte, at jeg er blevet modtaget med smil og fik svar, når jeg spurgte om noget uden, at jeg fik følelse af, at jeg spurgte dumt. | Godt |
| ✎ | 33 | Blev ikke informeret om, at jeg havde stor mangel af D-vitamin før et halvt år efter blodprøven var taget. Det synes jeg er ret dårlig service. | Godt |
| ✎ | 34 | Der blev skønnet forkert. Hvorfor blodtrykket var så højt - hvad medicin der kunne sendes med. | Godt |
| ✎ | 36 | For mit vedkommende var der ingen grund til at inddrage pårørende, da jeg kun fik sat måler på hjertet tre gange. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Da jeg ikke kunne cykle på grund af dårligt knæ, foregik det ved indsprøjtning, som jeg ikke var helt informeret om, men det gik da, og varovre så snart behandlingen var fuldført. | Godt |
| ✎ | 41 | Jeg er utilfreds med, at der ingen læge er at snakke med, da undersøgelsen drejede sig om en pacemaker. | Godt |
| ✎ | 42 | Jeg syne, personalet er meget venlige og professionelle. | Godt |
| ✎ | 43 | VIRKELIG GODT. | Virkelig godt |
| ✎ | 44 | Ventetiden er ikke så lang som for år tilbage, håber det bliver ved for alle parter. | Godt |
| ✎ | 45 | Nogle læger tåler ikke at blive modsagt. | Godt |
| ✎ | 46 | Mange forstyrrelser under undersøgelsen. Sygeplejersken var fraværende meget af tiden, og derfor manglende oplysninger i journalen. Min læge savnede flere oplysninger. | Dårligt |
| ✎ | 49 | Virkelig gode folk, yderst kompetente, virkede interesserede, menneskelige kvalifikationer, havde den tid, der skulle til. | Intet svar |
| ✎ | 52 | Der kom ingen tilbagemelding, så efter syv måneder henvendte jeg mig selv for at høre. Så blev der pludselig travlt. Skulle have båndoptager på en uge, trods jeg var på forhøjet medicin, så hvad skulle det så hjælpe, prøvede at henvende mig og lægen, som lovede to gange at ringe tilbage, men det blev ikke til noget, så jeg spildte sygehuset og min egen tid med noget (pjet). Meget dårligt. | Godt |
| ✎ | 53 | Jeg ventede på grund af akut lægehjælp, dette var jeg selvfølgelig ikke ked af. | Virkelig godt |

Hjerteremedicinsk Ambulatorium, Herning**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der modtages forud for nyt besøg et brev med påmindelse om tiden. Det er virkelig godt - sikrer god planlægning og unødigt spildtid på hospitalet.	Virkelig godt
10	Min behandling blev afbrudt på grund af strejke. Derfor et langt forløb, men med GOD VIRKNING.	Dårligt
11	Kunne ønske mere tid og ro til at få besvaret spørgsmål efter undersøgelsen.	Godt
28	Fik besked via NN - er i medicinsk forsøg.	Godt
32	Jeg blev rolig ved at få besked på, I ville se mig til scanning ca. en halv måned efter indlæggelse. Det var betryggende at få besked om, der ikke var meget at være mere nervøs end godt er.	Godt
34	Der blev udleveret en pjece, som jeg kunne læse, men hvad hvis jeg ikke kunne læse og forstå?	Godt
43	Virkelig godt.	Virkelig godt
48	God oplevelse med personale.	Godt





Kardiologisk Laboratorium, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg syntes, at personalet var meget nærværende, selvom man kunne mærke/se, at de havde travlt.	Virkelig godt
4	Fortalte og forklarede hele tiden, hvad de lavede og hvorfor.	Virkelig godt
5	Sørgede for hurtig indlæggelse i Skejby.	Virkelig godt
6	Meget fin personlig og varm kontakt med sygeplejerskerne.	Godt
7	Modtagelse/orientering var perfekt. Ved indkaldelse af patienten var det en god idé at informere om, at der i venteværelset er te/kaffe til de pårørende, idet mange medbragte termokander til ingen nytte.	Godt
8	Det giver meget omsorg.	Virkelig godt
9	En helt igennem positiv oplevelse. Veloplagt og engageret personale der kunne deres kram.	Virkelig godt
11	Det virkede ikke positivt, at chaufføren efter instruktion om 112 svarede "det har jeg aldrig prøvet før". Det var en Falck chauffør!	Godt




Kardiologisk Laboratorium, Herning

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Venlig modtagelse i ambulatoriet.	Virkelig godt
	7	Ventetid: Mødetid om morgenen - undersøgelsen blev foretaget om eftermiddagen. Patient og pårørende fik en fin behandling i Herning, men ventetiden var uacceptabel.	Godt
	10	Hygge, tv, varme, fortæring.	Virkelig godt
	11	Da jeg sad i hospitalets beklædning småfrøs jeg.	Godt




Kardiologisk Laboratorium, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Indkaldt til om morgenen. Kom først til undersøgelse kort efter middag.	Godt
	10 Nåede to undersøgelser på en dag!	Virkelig godt
	11 Det var i orden (nødvendigt?), at jeg blev kørt i ambulance fra Randers til Herning. Men var det i orden, at jeg i let hospitalstøj - med instruktionen fra ambulatoriets personale til chaufføren "at hvis det springer op, skal du ringe 112!!" i en 12-personers, kold bus med andre passagerer fuldt påklædte (overtøj)? Blev kørt til Silkeborg-Århus-privathospitalet "Aros" for aflevering af kunder og derfra til Randers. Godt to timers transport. (Men det bliver mellem os!).	Godt


Kardiologisk Laboratorium, Herning

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Alt forløb OK.	Virkelig godt
	6	Havde smerter og blodsamlinger. Blev opfordret til bare at komme og blive kigget på, hvilket jeg benyttede mig af to gange.	Godt
	11	Jeg orienterede Randerslægerne om mine "transportoplevelser", idet jeg forventede at det kunne de nok tage aktion på. Men ærligt talt, det var FOR dårligt. Men tak alligevel.	Godt

Medicinsk Ambulatorium, Herning





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

	ID	Kommentar
	6	Kun ros.

**Patientens
samlede
indtryk**
Virkelig godt



Medicinsk Ambulatorium, Herning

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Jeg arbejder selv inden for sundhedsvæsenet. Jeg ringede selv og kom ind på et afbud samme dag.	Virkelig godt
	3	Medicinsk ambulatorium på Herning Sygehus er dårligt skiltet og svært at finde.	Godt
	4	Jeg skulle kun have blodtryksmåler på i et døgn. Det fik jeg med det samme, da jeg har prøvet det før, havde jeg ikke brug for yderligere information og afleverede den næste dag til en sygeplejerske. Det tog 10 min. i alt.	Intet svar
	6	Mødte serviceminded personale.	Virkelig godt


Medicinsk Ambulatorium, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Der blev taget "hånd" om tingene, da ny overlæge blev ansat.	Godt
	6	Yderst kompetent personale. God oplevelse i forbindelse med samtale med læge NN.	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium, Herning

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Mens jeg ventede på at komme for, cirka 10 minutter, så jeg INGEN, der sprittede hænder af, inden de tog for sig af forsyningsvognen. Selv en læge der undlod at bruge håndsprit på væggen. Det synes jeg, er foruroligende for hygiejnen på sygehuset.	Godt



Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ambulatoriet burde nok renoveres, så det er mere informativt, f.eks. kontoret hvor sekretærene sidder. Det burde være mere åbent, så det er nemmere at komme i kontakt med dem. Venteområdet er ekstremt kedeligt, ingenting at underholde sig med udover helsebladet. Det bliver lidt ensformigt, når man er der regelmæssigt.	Godt
2	Hurtig henvisning til scanning og anden speciallæge. Jævnlig kontrol af forløb.	Virkelig godt
3	Kunne huske tid fra udskrivelse fra hospitalet, til samtale med en læge i ambulatoriet.	Virkelig godt
4	Ventetiden som dagpatient var meget lang, og der var ingen information om dette.	Virkelig godt
5	At der blev lyttet mere til patienten.	Intet svar
6	Ventetiden bør sættes ned. Det er virkelig trist at sidde og vente op til 45 minutter.	Virkelig godt
7	God velkomst, hvor personalet præsenterede sig. God forklaring om undersøgelser, henvisninger til yderligere undersøgelser. Kort og fyldestgørende svar. Kort svartid. Helt igennem en god oplevelse af Ringkøbing Sygehus.	Virkelig godt
9	God forklaring vedrørende mit problem og hvad der kunne afhjælpe det.	Virkelig godt
10	Jeg synes, det er vigtigt, at de snakker sammen om en patient, så man føler, at de alle ved, hvad der er/har foregået, før de sender patienten videre.	Godt
11	Har oplevet at skulle ringe og rykke for svar fra en undersøgelse. At de ikke fattede at det med hjertet var undersøgt og under kontrol, men at det drejede sig om min ryg, hofte og bækken. Sekretæren har pænt travlt.	Godt
13	I betragtning af hvor meget de skal nå på en dag i ambulatoriet, så synes jeg, personalet klarer det meget flot.	Godt
15	Særlig godt: Personalet altid velorienteret om, hvad der skal ske - også ved telefonisk henvendelse oplever jeg et meget kompetent personale, der straks følger op på, hvad sagen drejer sig om.	Virkelig godt
16	Positivt: Ingen ventetid af betydning. Negativt: Jeg tror på, at når man/jeg har fået indopereret en kunstig hjerteklap - så må der være rutinekontrol - efter passende tidsperioder.	Godt
17	Jeg ved ikke om, det er relevant her, men forinden den afsluttende undersøgelse i to ambulatorier deltog jeg i et flere måneder langt kursus på Ringkøbing Sygehus. Jeg kan give dette kursus topkarakter.	Godt
19	Det var til og det hele, jeg følte virkelig, at det VIRKELIG drejede sig om mig, hvis ikke der lige kunne	Virkelig godt

Bilag 5

gives svar, blev jeg ringet op meget hurtigt.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 20 | Der var stor opmærksomhed på min person. | Virkelig godt |
|  | 25 | Venlige og hjælpsomme, fin behandling af mødetid og information om hvad jeg skal fremover med behandlingen såsom øjenlæge og mit eget lægehus, specielt fra lægens side i Ringkøbing om det livsforløb med motion og andet, som styrker mig i det daglige. | Virkelig godt |





Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Dejligt personale. God præsentation og information.	Virkelig godt
18	Det var ikke så nemt at finde.	Godt
20	En god oplevelse.	Virkelig godt
21	Jeg har ikke været i noget venteværelse. Jeg blev indlagt med det samme. Den behandling, jeg har fået på Ringkøbing Sygehus, kan jeg ikke klage over.	Intet svar
22	Undersøgelsen blev udsat i to uger.	Virkelig godt
23	Dårlig oplysning.	Dårligt
24	Når man ikke rigtig ved, hvad man skal spørge om, så får man en dårlig information i ambulatoriet.	Godt

Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")






	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Tid ved en læge, som ikke var til stede.	Godt
	10	Fik ingen tilbagemelding.	Godt
	12	Manglende rekvisitter i laboratorium.	Godt
	14	Manglende tolk.	Dårligt

Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?


ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes, det er irriterende, at man bliver flyttet rundt mellem 3-4 læger. Den ene gang sætter lægen noget i gang, som den næste læge ikke forstår eller synes er forkert eller unødvendigt. Det er ret frustrerende. Jeg har hver gang bedt udtrykkeligt om en bestemt læge og har også fået tid ved ham, men når jeg kommer til konsultationen, er det alligevel ofte sket, at det er en anden læge.	Godt
4	Forløbet var meget personligt og effektivt.	Virkelig godt
5	En fordel, hvis det var samme læge hver gang.	Intet svar
7	Jeg blev af praktiserende læge henvist til et andet hospital, hvorfra der blev sendt besked til "ambulatoriehospitalet" (Ringkøbing), hvor jeg fik foretaget den samme undersøgelse, som jeg havde fået foretaget 1½ år tidligere. Fra "ambulatoriehospitalet" blev jeg derefter henvist til yderligere undersøgelse på "henvisningshospitalet". Endelige svar kom fra "ambulatoriehospitalet". Min oplevelse af "ambulatoriehospitalet" var meget bedre end "henvisningshospitalet".	Virkelig godt
9	Lægen var god til at forklare tingene, så jeg og mine pårørende forstod, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
14	Personalet skaffede ikke en tolk, da jeg havde bedt om det, fordi jeg kan hverken skrive, snakke eller forstå dansk ret godt.	Dårligt
16	Jeg undrede mig over, at lægen - medens jeg var til stede - skulle læse journalerne for at finde ud af, hvad jeg fejlede, hvad min operation omhandlede osv. Det tyder på dårlig forberedelse - jeg ville hellere have ventet 20 minutter længere!!	Godt
21	Jeg har været indlagt i Ringkøbing, men undersøgelserne forud for operation foregik i Herning. Jeg har fået en god behandling i Ringkøbing.	Intet svar
23	I skal lytte til, hvad vedkommende siger.	Dårligt

Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8	Havde ikke sat sig ind i et tidligere sygdomsforløb af samme karakter. Havde måske ingen betydning, men virkede for mig mærkeligt.	Intet svar
	9	Mit ene besøg blev aflyst, men det var i god tid, jeg modtog et brev vedrørende det.	Virkelig godt
	16	Jeg tog initiativet til en kontrolundersøgelse, idet der var gået over to år siden sidste tjek (jeg har fået isat en kunstig hjerteklap). Via egen læge fik jeg en tid i ambulatoriet!!	Godt
	17	Jeg synes, at alle resultater fra prøver, undersøgelser m.m. altid bør fremsendes til ens praktiserende læge, da det jo er denne, der efterfølgende bliver kontaktet af patienten.	Godt
	21	Jeg har fået taget blodprøve i Ringkøbing i laboratorium, der fungerer det fint. Ingen ventetid.	Intet svar

Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 2	Min kommentar: ret synd, de høje herrer har ødelagt vor lille gode, som fungerer på højde med de store sygehuse, når man selv har arbejdet indenfor sygehusvæsenet.	Virkelig godt

Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Ventetid ved brug/behov for hjælp.	Godt

Medicinsk Dagafsnit, Ringkøbing


















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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2		Virkelig godt

Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning












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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var besøg i ambulatoriet, der var gode og brugbare, men der var også det modsatte (manglende information og handling). Når jeg som patient ikke følte, lægen har sat sig ind i journalen, skaber det en utryk fornemmelse og man sidder med følelsen af ikke at blive taget alvorligt. Der kan være mange faktorer, der er afgørende for, hvordan en konsultation bliver, det ved jeg godt, men som patient kan man godt føle afmagt.	Dårligt
2	På et vist tidspunkt usikker omkring medicinering, problemet straks løst ved telefonisk henvendelse til ambulatoriet/overlægen.	Godt
6	Jeg er meget godt tilfreds med mine besøg i ambulatoriet og synes ikke det kan være bedre, så jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
7	Har altid fået en god behandling, hver gang jeg har været til kontrol på B (Herning Sygehus), og dette er jeg utrolig glad for. Har følt sig tryk derinde.	Godt
8	Personalet hvor jeg er, har en god måde at snakke med folk på, synes jeg. De har en god humor, som jeg kan lide. Jeg har det sjovt med dem, alt skal ikke være alvor.	Virkelig godt
12	Informere om ventetid, imens man sidder og venter som patient. Bedre information om valg af frit sygehus.	Godt
13	God information under undersøgelsen.	Virkelig godt
15	Det er ærgerligt, at der er så lille mulighed for akut tid, når den aktuelle læge kun har konsultation en gang om ugen. Men med en kronisk tarmsygdom kan man altså ikke altid bare vente til nærmeste konsultationsdag i næste uge.	Godt
16	Jeg var meget skuffet over den information, som jeg fik af en læge. Jeg følte ikke, at jeg på nogen måde interesserede ham. Da jeg skulle have svar på mine prøver, havde han ikke sat sig ind i min situation og et af svarene var blevet væk for ham. Det viste sig, at svaret rent faktisk viste noget, hvilket jeg fik pr. brev. Rigtig skuffende. Jeg taler på vegne af mig selv, men bestemt også som pårørende! Derudover skal der være en stor ros til det øvrige personale.	Dårligt
17	Alt i alt behageligt og trygt at komme i medicinsk ambulatorium i Herning. Kun ros.	Virkelig godt
18	De har ydet en rigtig god omsorg for min sygdom. Gode sygeplejersker og læger.	Virkelig godt
23	Anvende moderne kommunikationsmidler som fx e-mail og internet, så der kan opnås en effektiv kommunikation patient og ansvarshavende læge imellem samt et bedre informationsniveau.	Godt
25	Jeg synes, det er dejligt, at der er få personer i ambulatoriet, således man kommer til at kende dem og herved føler sig mere "hjemme".	Virkelig godt

-  26 Der har ikke været en eneste gang, hvor jeg har haft noget at klage over. Har altid fået en rigtig god modtagelse og en god behandling. Jeg har været der rigtig mange gange og har fået NNmedicin, og det er bare det bedste medicin. Alt i alt: Alle har givet mig en god personlig behandling og tryghed! Virkelig godt
-  27 Alt for lang ventetid! Godt
-  28 Der var en rigtig god forklaring på, hvad der skulle foregå, samt en måde at forklare tingene på, så man ikke er i tvivl om forløbet eller medicineringen, når man går der fra. Godt
-  30 God service! Godt
-  34 Sygeplejersken, kontaktpersonen, var meget rolig og virkede utrolig beroligende på mig under og efter undersøgelsen. Hjælpesom med vejledning og spørgsmål efter undersøgelsen. Godt
-  35 Være bedre til at informere om ventetid. Godt
-  37 Alle har været utrolig venlige og behagelige. Virkelig godt
-  38 Dejligt at der ikke er særlig lang ventetid. Virkelig godt
-  39 Jeg ventede flere måneder på undersøgelsen, og så viste det sig, at der ikke skulle foretages nogen yderligere undersøgelse. Jeg blev ikke klogere. Samtidig var det også en lettelse. Jeg tror, lægen ville skåne mig for unødigt ubehag ved en maveundersøgelse - så alt i alt kan jeg jo ikke klage. Intet svar
-  40 Der går tit lang tid, før man får svar på undersøgelser, og man skal selv ringe og høre, hvad der sker. Men sommetider får man også svar inden for den tid, der står i de papirer, man får. Så det kunne være rart at få besked hurtigt. Eventuelt inden for den tid der er opgivet. Fx: "Om 2-3 uger vil der være svar". Og nu har jeg ventet i seks uger!! Godt
-  41 Ventetiden mellem besøgene er for lange. De laver tiderne om flere gange i et brev, hvor der ikke står, hvad man skal der ind for og hvordan man forbereder sig. Dårligt
-  43 Orienterer lidt bedre. Godt
-  44 Det ville være dejligt, hvis mødetidspunktet ikke altid kolliderer med personalets kaffepauser! Det kan virke meget provokerende, når behandlingen foregår i patientens arbejdstid! Godt
-  45 Alle var meget hyggelige og "menneskelige", hvis man må sige det. Jeg følte mig meget tryk og godt taget vare på, selvom det var en lidt ubehagelig oplevelse under/før selve undersøgelsen. Men jeg følte mig meget tryk. :-)) Virkelig godt
-  47 Det er rigtig godt med en kontaktperson. Man føler sig mere tryk. Information kan altid forbedres og er utrolig vigtig. Synes dog, vi har oplevet forbedring allerede. Ventetid er meget irriterende, når man har en aftalt tid, da man jo selv skal tilbage på arbejde. Flere ressourcer kan ønskes, da personalet har virkelig meget at se til. Godt
-  48 Trist med utilsigtet ventetid, men den slags sker jo. Virkelig godt
-  51 Personalet i ambulatoriet var meget søde og venlige. Lægen var af anden etnisk baggrund, og det gjorde det meget svært for mig at kommunikere med denne. Det var en meget frustrerende ople-

Bilag 5

velse.









- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 52 | Flere og renere toiletter. Kortere ventetid på besked. | Virkelig godt |
|  | 53 | Orienterer om ventetid. | Godt |
|  | 54 | Personalet er altid sødt og imødekommende. Godt. | Godt |
|  | 56 | Hverken egen læge eller jeg har modtaget ordentlige instrukser om ,hvordan vi videre skal forholde os til sygdommen. Der er ikke fundet nogen konklusion på min sygdom selvom blodprøver viser, at der er sygdom. | Godt |
|  | 57 | Ved mange undersøgelser burde man koordinere disse; fire gange har jeg måttet køre 100 km hver gang, hvor alle undersøgelser kunne gennemføres ved et besøg! I øvrigt er personalet empatiske! | Virkelig godt |
|  | 59 | Jeg blev kaldt til samtale hos en læge efter alle de forskellige undersøgelser, jeg har været igennem. Det sagde mig ikke noget, og det tog knap 10 minutter, så var han gået igen. | Dårligt |
|  | 61 | Faglig god håndtering. Alle i personalet var utrolig venlige og naturligt imødekommende, helt parate til uformel svale over lidt af hvert. Hvis en af dem havde en dårlig dag, kunne det ikke mærkes, så det havde de ikke. En positiv oplevelse for en der selv har arbejdet indenfor sundhedsvæsenet i adskillige år. | Virkelig godt |
|  | 62 | Personalet er dygtigt og gjorde det til en god oplevelse, trods alt. | Virkelig godt |
|  | 64 | Mere information fra lægen om behandlingen og undersøgelserne og "konsekvenserne" osv. Mere information om svartider og hvorledes man får svaret. | Godt |
|  | 65 | Jeg synes, det var OK. | Virkelig godt |
|  | 67 | Jeg synes, at sygeplejerskerne skulle informere mig om ventetiden, da jeg ventede en time i undersøgelsesrummet. Troede hun kom efter 10 minutter, når den del af behandlingen var slut - som hun havde sagt. Vær venlig at få trykt farvekortet over Herning sygehuset bag på indkaldelseskuverten - ligesom jeg oplevede på andet papir. Jeg er normalt seende, men måtte bruge lup for at finde indgangen. | Godt |
|  | 69 | De har været rigtig gode til, at det altid er den samme læge, da jeg har en sjælden sygdom og derfor ikke skal bruge tid på at sætte en ny læge ind i min sygdom. Meget betryggende. | Virkelig godt |
|  | 71 | De har informeret en godt. | Godt |
|  | 74 | Venteværelset er et rart sted at opholde sig. Det er nydeligt indrettet, og der er mad og drikke til dagpatienterne. Savnede aviser, men dem kan man jo selv gå ud at købe i kiosken. | Virkelig godt |
|  | 75 | Det virker negativt, at besøg gang på gang udsættes! | Godt |
|  | 76 | Ikke så lang ventetid og nye blade at læse i. | Godt |
|  | 77 | Super godt personale og rart man er tilknyttet samme læge og sygeplejerske hver gang. Trygt! | Godt |

Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?














ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Det virker forvirrende at møde ind i ambulatoriet. Der skal skiltes bedre om, hvor man skal henvende sig, og hvor man skal gå hen efterfølgende.	Godt
4	Første gang lang ventetid. Anden gang ingen ventetid.	Intet svar
5	Jeg synes, at modtagelsen i ambulatoriet er god, især sygeplejerskerne er gode til at forklare tingene og virker til tider mere forberedte end lægen.	Godt
10	Venteværelset er et meget lille rum. Der var dog læsestof.	Godt
19	Savner lidt hyggemusik og lidt at læse i.	Godt
20	Det kommer an på med ventetid og der er noget akut, men det er jo i orden.	Godt
21	Grunden til den lange ventetid (to timer), kan måske skyldes min indkaldelse var pr. telefon, om eftermiddagen dagen før. Venteværelset er sådan indrettet, at man næsten sidder på hinanden meget tæt.	Godt
27	Ja! Fra tidspunkt fra henvisning fra egen læge til indkaldelse til undersøgelse på ambulatorium gik der ALT, ALT - for lang tid. MÅNEDER.	Godt
31	Det var et kontrolbesøg, som var kendt ca. et år i forvejen. Det tog maks. 5 minutter.	Godt
36	Blev indkaldt pr. telefon. God information. Undersøgelse næste dag. Kun rosende ord.	Virkelig godt
39	Jeg sad og ventede i et forkert venterum. Det viste sig, at lægen opholdt sig et andet sted og ventede på mig.	Intet svar
44	Ventetid er obligatorisk uanset mødetidspunkt!	Godt
47	Til vores første besøg havde vi helt klart den opfattelse, at LÆGEN ikke læste journalen særligt godt og dårligt nok vidste, hvad vi kom for. Det kan ambulatoriet ikke belastes for! Forholdet er dog langt bedre nu, hvor vi er længere henne i forløbet og har haft meget mere kontakt med lægen.	Godt
48	Jeg følte mig ikke utilpas ved at være på stedet.	Virkelig godt
50	Jeg ventede i 1½-2 timer.	Godt
52	Toilettet var ulækkert - og et er ikke nok i sådan en afdeling!	Virkelig godt
58	Venteværelset er meget lille, der er ingen vinduer i rummet, og jeg kan nemt føle mig isoleret. Et plus er der dog; der er adgang til toilettet direkte fra rummet.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 59 | Jeg ventede godt tre timer inden jeg blev undersøgt (og jeg var fastende). | Dårligt |
|  | 61 | Jeg var helt tilfreds med forløbet. Har fuld forståelse for, at en kort ventetid forekommer. | Virkelig godt |
|  | 64 | Vidste intet om, hvad der skulle foregå. Fik blot en indkaldelse med besked om at møde den dato til den tid. | Godt |
|  | 65 | Jeg synes, at alle var gode flinke. | Virkelig godt |
|  | 66 | Afstanden fra Struer til Herning kan gå, så længe min mand kan køre mig. | Godt |
|  | 67 | Fra skriftlig info havde jeg læst at akutte ting kom først, så ventetiden var ikke overraskende. For jeg regner med at det var tilfældet. | Godt |
|  | 68 | Jeg ønsker, at en så simpel undersøgelse kunne finde sted i Holstebro, jeg har 50-100 km. og en morgen med stærk trafik var vi lige ved at komme for sent. | Virkelig godt |
|  | 76 | Da jeg kom i ambulatoriet, fik jeg at vide, at der var LIDT ventetid. Det er okay. Men at sidde og vente i halvanden time fastende, synes jeg, er alt for lang tid. Jeg havde det faktisk ret dårligt til sidst. | Godt |

















Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	10	Ved et af mine besøg fik min egen læge ikke nogen besked, ligesom jeg selv manglede. Jeg har selv haft ringet og bedt herom, hvilket der blev rådet bod på. Men det er kun denne ene gang.	Godt
	14	Det lykkedes ikke at få sonde lagt ind i første forsøg.	Godt
	23	Udredning af min familie tog meget lang tid. Der gik ca. 2½ -3 måneder, fra der blev taget prøver, til der forelagde svar. Jeg rykkede mange gange for svar på prøverne.	Godt
	24	Betændelse efter operation.	Godt
	28	Kunne ikke tåle medicinen.	Godt
	29	Bortkommen medicin.	Godt
	34	Manglende lovet tilbagemelding efter undersøgelse.	Godt
	45	Fik bedøvelsen sat udenfor åren.	Virkelig godt
	49	Havde fået en tid til kontrol, men var ikke skrevet på hos den læge, jeg skulle møde hos.	Godt
	57	Fik forkerte datoer for de næste besøg i ambulatoriet.	Virkelig godt
	58	Kunne ønske mig, at doseringen af ordineret medicin fremgår af recepten. Man skal undlade at skrive: efter aftale. Det kan være svært at huske, da enhver konsultation er en stressfaktor for patienten.	Godt
	66	Flytning fra Hobro - Herning.	Godt
	73	Prøven mislykket.	Godt




Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg havde fået anlagt en sonde i røntgen, som senere skulle fjernes i medicinsk ambulatorium. Da sygeplejersken skulle fjerne sonden, sad den fast, og en anden sygeplejerske forsøgte. Senere blev en læge tilkaldt, som fjernede sonden under stort ubehag. Men selvfølgelig var jeg glad for at sonden igen var væk. Det jeg ikke mener er ok, er det at beskeden "utilsigtet hændelse" ikke går til egen læge. For mig var det en voldsom oplevelse, som jeg forsøgte at tale med sygeplejerskerne i ambulatoriet om, men de tog ikke sagen alvorligt, og forsøgte at lave lidt sjov med hændelsen. Det gjorde at jeg nævnte det for min egen læge, fordi jeg skulle have det talt igennem, men nej, der stod ikke noget om det fra medicinsk ambulatorium.	Dårligt
2	Ved en tidligere fastsat undersøgelsesdato figurerede jeg ikke på listen ved fremmødet - problemet blev løst med en ventetid på ca. en time.	Godt
7	Jeg var utryg, da jeg havde været til min sidste kontrol med hensyn til min chrons sygdom. Jeg har siden, jeg for mange år siden fik konstateret min chron været til kontrolbesøg, først hver halve år, siden blev det hvert år, jeg blev indkaldt til kontrol, men da min chron er i bero (og heldigvis for det), så skal jeg ikke til kontrol mere, og dette gør mig utryg.	Godt
8	Jeg er der tit, og føler kun glæde ved at være der.	Virkelig godt
9	Jeg har været under et længere udredningsforløb og først nu føler jeg, at kommende kontrol undersøgelser er sat i system, så jeg ikke selv skal holde øje med indkaldelser (scanning og gastro-skopi) med efterfølgende samtale med læge på medicinsk ambulatorium.	Godt
11	Jeg synes, det er ubehageligt at få at vide, jeg ikke skal bekymre mig nu om, at jeg måske kan udvikle kræft. Det er først om ti år, jeg skal bekymre mig. Ja tak! Til den tid er jeg ikke engang 50 år! Min læge er i allerhøjeste grad ikke nem at tale med. Han er en mand af få ord og meget dårlig til at formulere sig. Han kan ikke berolige mig.	Intet svar
13	Sødt og venligt personale. En god oplevelse.	Virkelig godt
14	Handicappet uden sprog - sendt hjem uden sonde efter aftale m. forældre da den kun bruges til væske - isat en uge senere.	Godt
17	Meget god og professionel behandling fra sundhedspersonale og læger. Søde og imødekommende.	Virkelig godt
23	Det er meget svært at komme i kontakt med den ansvarshavende læge (kontaktperson) på grund af de daglige arbejdsopgaver. Tilsvarende har jeg et arbejde med mange møder og kan derfor være svær at træffe med mindre, man anvender e-mail.	Godt
27	Selve tidsrummet/forløbet på [B1/D1?] var godt. Rart personale - kort ventetid mellem forløbet - kompetent information ved udskrivning.	Godt

-  28 På grund af strejke og sommerferie gik der for lang tid, inden behandlingen kom i gang, men på trods af, at jeg blev meget syg af den første medicin, har min kontakt med ambulatoriet været præget af et godt samarbejde mellem personalet og en professionel håndtering af forløbet. Godt
-  30 Jeg synes at samtalerne var meget stressende, og det påvirkede mig meget, at man i første del af forløbet ikke blev lyttet på. Det er også psykisk hårdt, at få konstateret en sygdom og det synes jeg ikke, at jeg oplevede støtte eller hjælp til - i forhold til det psykiske. Det er vigtigt også at høre på patientens behov og ønsker. Godt
-  33 Jeg var ikke i tvivl om, hvad der skulle laves, og hvad der ville foregå. De taler med én hele vejen igennem, så man ved hvad de laver. Dejligt. Virkelig godt
-  34 Manglende lovet tilbagemelding på undersøgelse skyldes efter al sandsynlighed mange arbejdsopgaver for den undersøgende læge. Han havde travlt. Det skinnede igennem. Godt
-  36 Var kun til undersøgelse. De to personer jeg var i hænderne på, kun rosede ord. Virkelig godt
-  40 Ved undersøgelse møder jeg altid dygtige medarbejdere, der tager hånd om en, og jeg føler mig altid tryk. Det er stadig et meget langt behandlingsforløb, jeg er i, og stadig uden store resultater, og det bliver ikke kortere af, at man fx i én måned får lavet en undersøgelse og så først skal tale videre, om hvad der skal ske 2-3 måneder efter undersøgelsen. Det tager hårdt på en og familien. Det er meget frustrerende bare at vente og vente. Godt
-  46 Jeg mener ikke, at lægen interesserede sig nok for behandlingen, da denne sad og skulle læse journalen, imens jeg var der. Udskrev også piller i en for stor dosis. Godt
-  47 Rart med en kontaktperson, der følger én og er inde i ens sygdom. Man har en klar fornemmelse af stor travlhed på ambulatoriet. Personalet har meget at se til. Har modtaget meget kortfattet information om resultatet af blodprøver. Godt
-  49 Jeg fik en ok behandling, hvis der opstod ventetid, blev jeg informeret om det. Jeg har været godt tilfreds. Har jeg haft spørgsmål, er de blevet besvaret med det samme eller personalet har fundet ud af det i løbet af kort tid. Godt
-  51 Jeg var til forundersøgelse hos en læge med anden etnisk baggrund. Hun var svær at forstå! Lægen er helt sikker dygtig, men jeg var frustreret, da jeg forlod sygehuset. Intet svar
-  52 Blev "slyttet" lige rigeligt længe på opvågningen inden besked fra lægen. Virkelig godt
-  57 Andre laboratorier og ambulatorier burde samordne og koordinere. Det skete ikke en ENESTE gang. Virkelig godt
-  61 Var og er fuld tilfreds. Et enkelt spørgsmål glemte jeg selv at få afklaret ved informationssamtale med undersøger! Det var min egen skyld. Virkelig godt
-  63 Jeg har været igennem et par ret ubehagelige undersøgelser, men fordi der var en rolig og meget behagelig sygeplejerske ved min side, blev forløbet ikke så slemt som frygtet. Virkelig godt
-  65 Jeg synes, det virkede godt. Virkelig godt
-  66 Lægen var eneste kontakt og det var enestående samtale ligesom i Holstebro. Afstanden er alt for Godt

Bilag 5

stor, trods mange dårlige argumenter, samtalen varer cirka 10-15 minutter, men det tager en 1/2 dag med transport.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 67 | På grund af dårlig indretning af undersøgelsesfaciliteter måtte jeg til to undersøgelser i stedet for en (undersøgelse hvor tarmen skal tømmes). Sygeplejersken gav fyldestgørende information om, at jeg helst skulle gå på tilstødende toilet, helst efter 10 minutter efter indhældning. Det kunne jeg slet ikke på grund af den store afstand mellem min briks og toilettet. Sygeplejersken gik efter informationen, og jeg så ikke hende eller andre i den følgende time. Der var ikke mulighed for, at kalde nogen så vidt jeg kunne se. Lægen opgav straks undersøgelsen på grund af utilstrækkelig tarmtømning. Skulle af sted en gang senere. Resultat. Spildte kostbare ressourcer af sygehuspersonale og for mig selv, der bor langt væk fra Herning Hospital. | Godt |
|  | 72 | Jeg lider af en kronisk sygdom og har haft den i over tyve år, derfor kendte jeg forløbet i undersøgelsen. Det gør en forskel om man er "gammel kending". | Godt |
|  | 74 | Jeg var MEGET tilfreds med den lægefaglige behandling. | Virkelig godt |






Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Jeg kunne godt tænke mig, at kommunikationen mellem ambulatoriet og min praktiserende læge var bedre. Jeg oplever lidt, at de ikke vil snakke på tværs af systemerne.	Godt
22	Føler, personalet er forberedt og giver en utrolig god behandling - jeg føler mig velkommen og tryk.	Virkelig godt
23	Informationsniveauet fra hospitalet var ikke særligt dybdegående. Jeg blev først mere afklaret efter at have læst forskellige videnskabelige artikler på internettet. Havde mistanke om, hvilken sygdom jeg var ramt af og fik mistanken bekræftet via undersøgelse på ambulatoriet.	Godt
27	Mit forløb startede sidste år med henvisning fra egen læge! Jeg har været på B1, men min næste tid er sidst på sommeren! Lang ventetid og afklaring på et forholdsvis ukompliceret forløb.	Godt
30	Der er et meget dårligt samarbejde med ens egen læge og den praktiserende læge på sygehuset i forhold til medicin, sygdomsforløb og sygdommen.	Godt
32	Jeg blev indkaldt til scanning af min mave (blev aldrig gjort). I stedet tog de en blodprøve, og jeg fik at vide, alt var i orden, men jeg tvivler på det.	Dårligt
34	Ja - jeg vurderer, at de gør det, de kan. Har også forståelse for stresset.	Godt
39	Jeg fik ikke foretaget andet i ambulatoriet, end det min praktiserende læge allerede havde gjort. Derfor virkede besøget lidt unødvendigt.	Intet svar
40	Der går lang tid mellem besøg, hvor man bare venter på næste besøg, og så håber man så, at der der kan blive/gøres noget, evt. ud fra de undersøgelser der er foretaget. Hvis man evt. får lavet undersøgelser i x måned, kan der jo sagtens gå 2-3 måneder, før man skal tale med læge om disse undersøgelser og hvad, der så skal ske. Det ville være rart, at man kom til hurtigt efter undersøgelse.	Godt
42	Generelt for lang ventetid over det hele.	Intet svar
47	Første gang vi havde brug for at tale med ambulatoriet og lægen, efter at vi havde haft 1. besøg, var det helt håbløst at komme igennem, og vi blev ikke særlig godt informeret. Men efterhånden er kommunikationen blevet fin, og vi føler personalet gør en god indsats - også for at få kontakt til lægen, som jo har afgørelsen om eventuel mere behandling. Udover lidt for meget ventetid er samlet indtryk af afdelingen okay.	Godt
55	Ingen information er efterfølgende sendt til min læge, efter jeg blev undersøgt.	Godt
60	Jeg har været fuldt ud tilfreds.	Godt
61	Fik afklaret mit hovedproblem, er der tegn på kræft? Enkelte små usikkerheder viste sig først efter-	Virkelig godt

Bilag 5

følgende, sådan er det også når min bil har været til syn.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 64 | Er typen, der gerne vil vide alt. Også hvordan min krop påvirkes af min sygdom, hvad man kan gøre ved det osv., og hvis man ikke finder noget i første omgang, hvad er så næste step? | Godt |
|  | 65 | Det virker perfekt. | Virkelig godt |
|  | 67 | Vedrørende personale: Har udelukkende mødt venlighed og imødekommenhed hos personalet! | Godt |
|  | 70 | Det tager for lang tid fra undersøgelsen foregår, til man får svaret. Der står i materialet at det tager 3-5 dage, men der går cirka det dobbelte. | Virkelig godt |
|  | 77 | Jeg har valgt, trods flytning til Ålborg, at beholde NN i Herning fortsat. Dette er vigtigt pga. den fortrolighed/kendskab, som der bliver begge veje under sådanne behandlinger. Det er rigtig godt, at dette kan lade sig gøre. | 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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.