

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



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

**Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder**

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	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	105
	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:	1110
Besvarelser fra afdelingens patienter:	642
Afdelingens svarprocent:	58%

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).

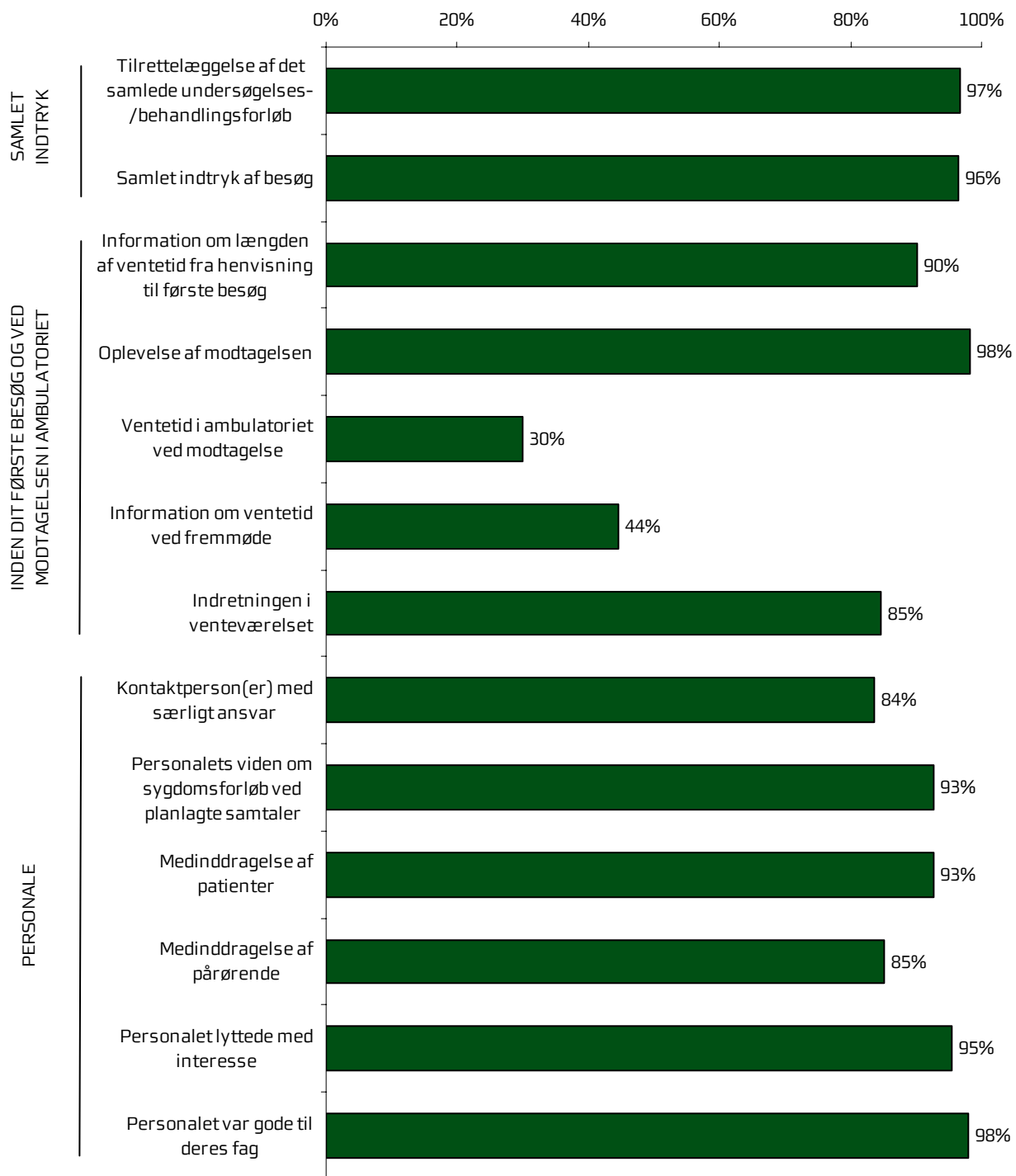
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

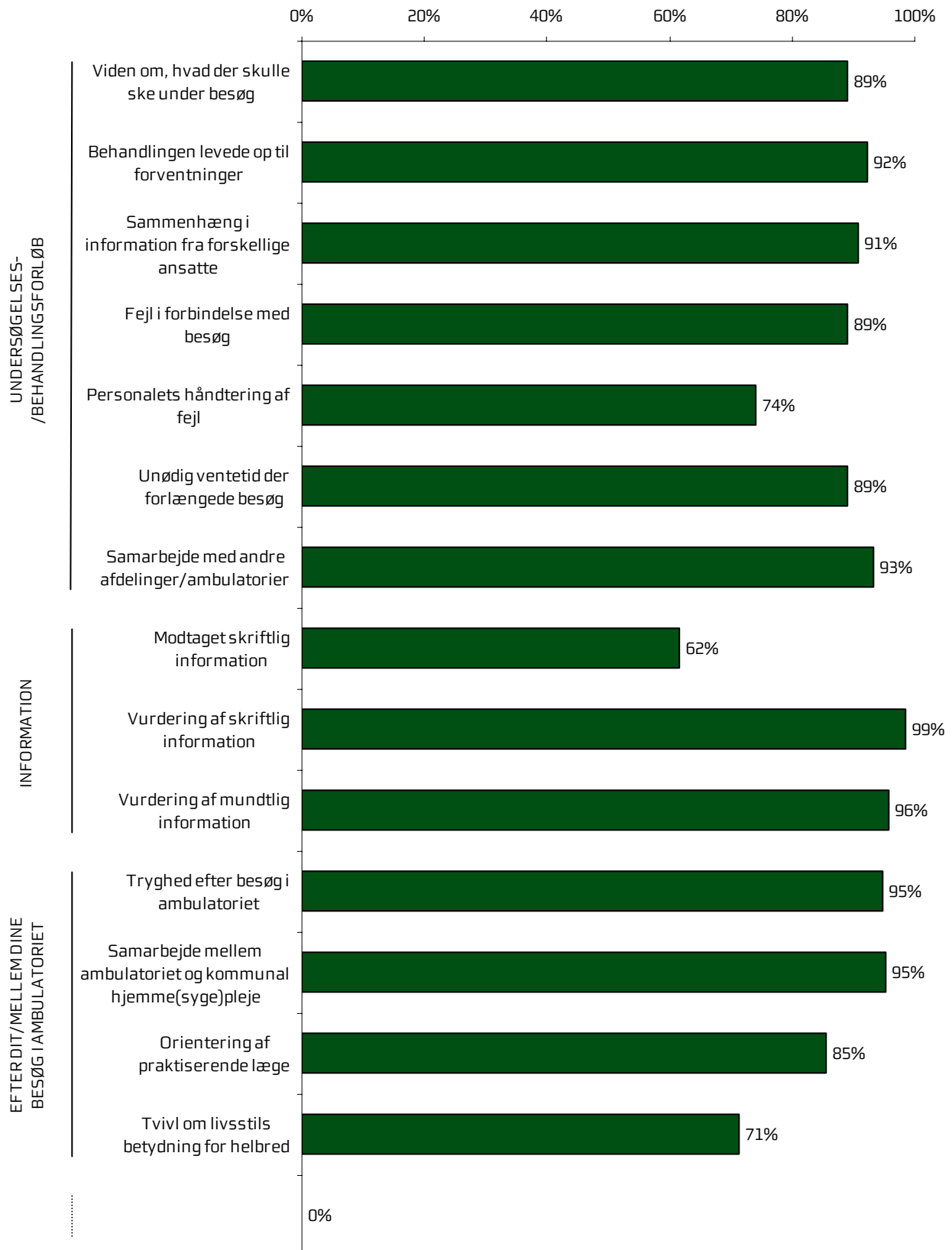
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

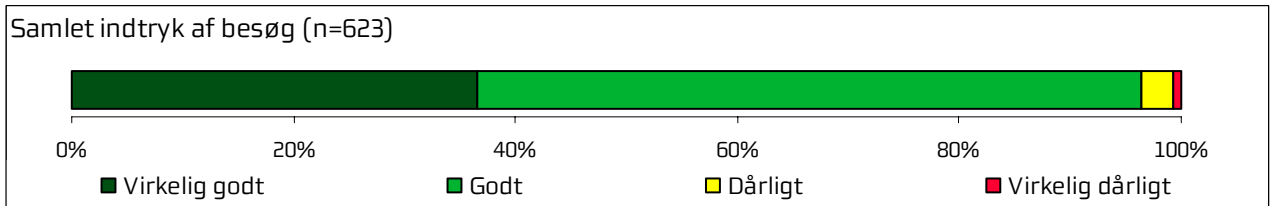
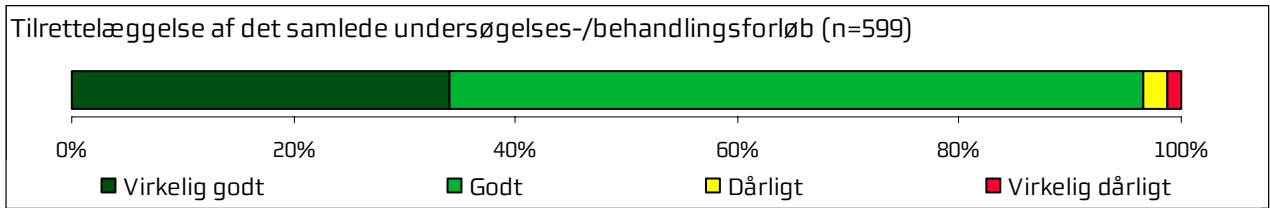
Tilfældige forskelle?

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.

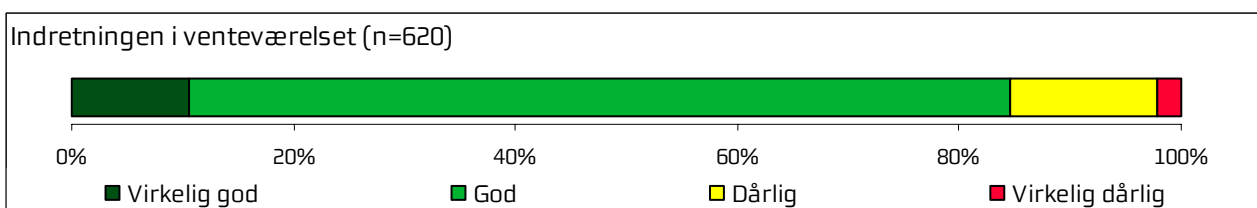
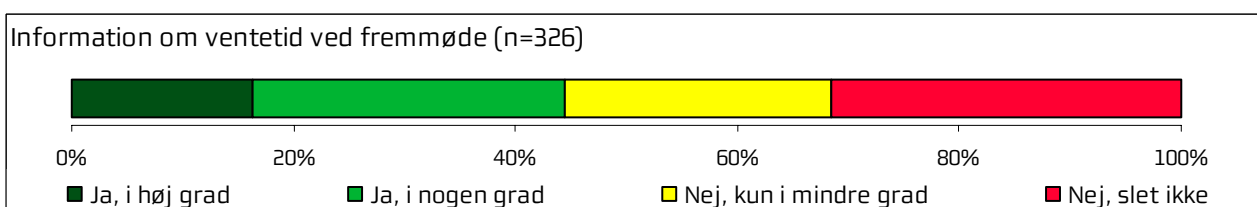
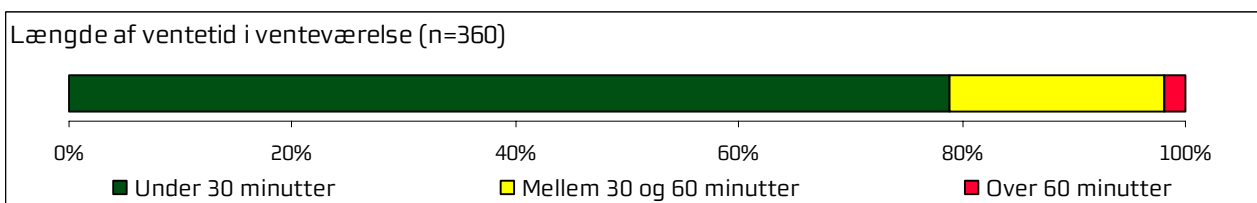
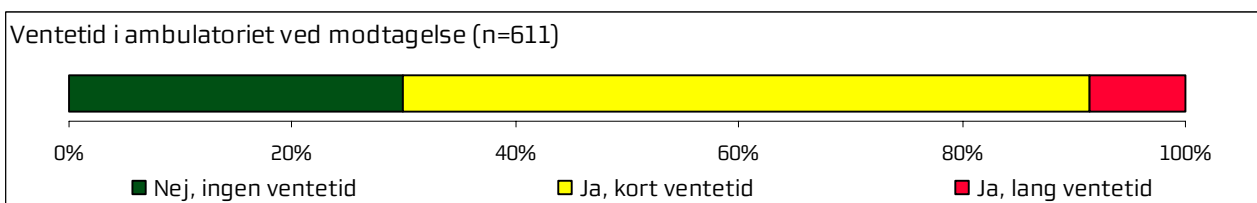
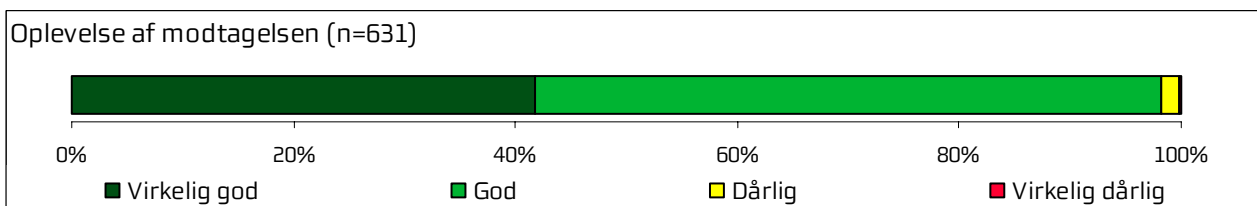
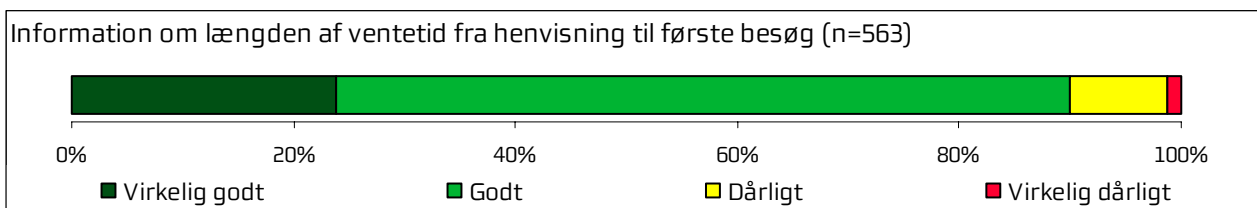
4.1 Samlet indtryk



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?	97%	-	-	98%	94%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	96%	97%

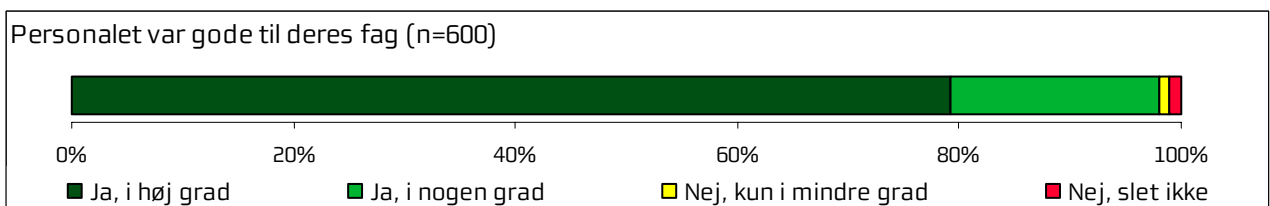
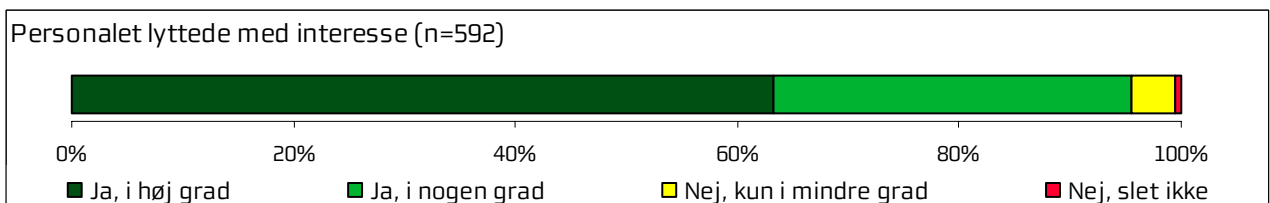
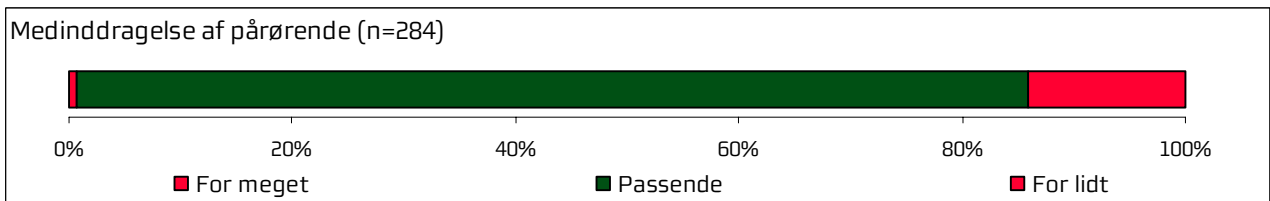
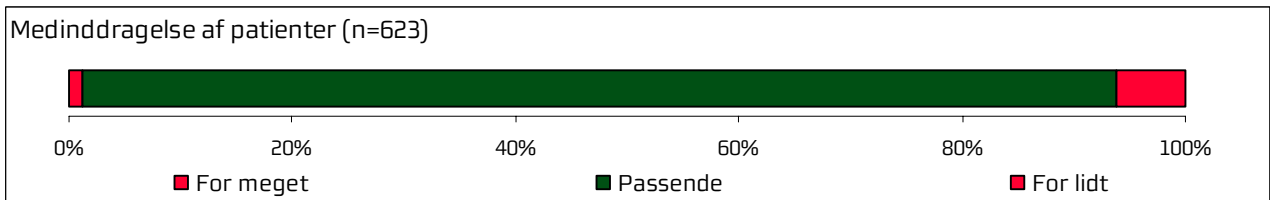
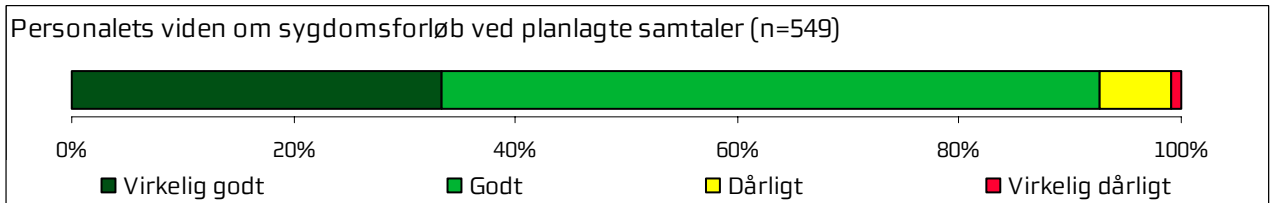
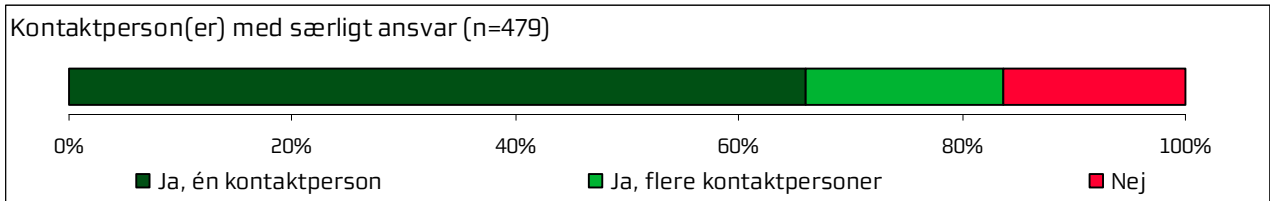
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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 ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	94%*	90%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	98%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	30%	-	-	32%	19%*	28%
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%	-	-	59%*	38%	49%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85%	-	-	92%*	82%	89%*

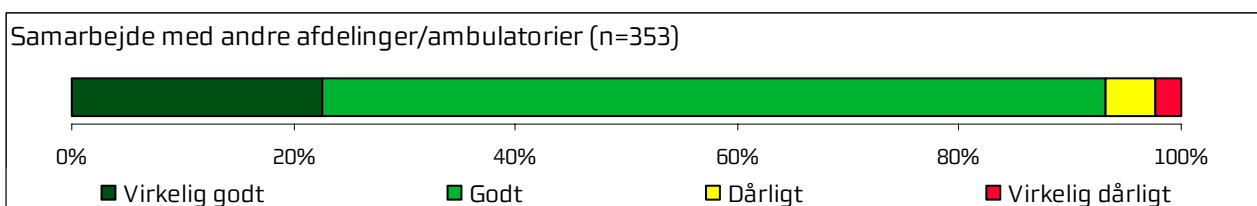
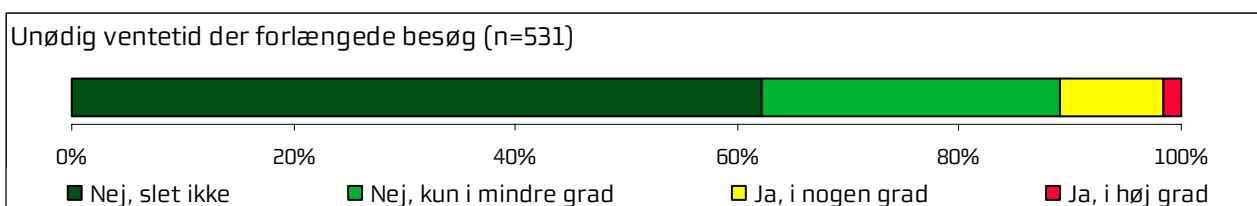
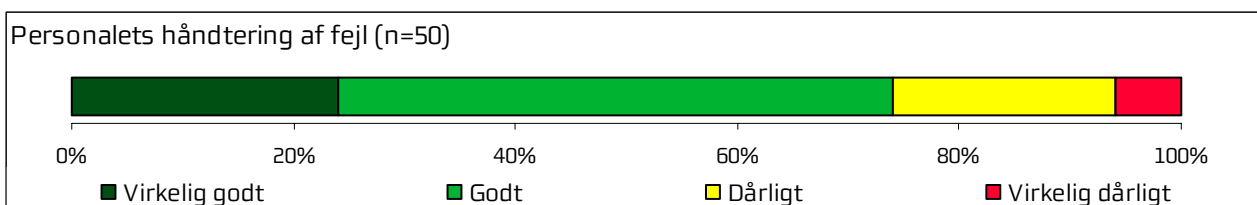
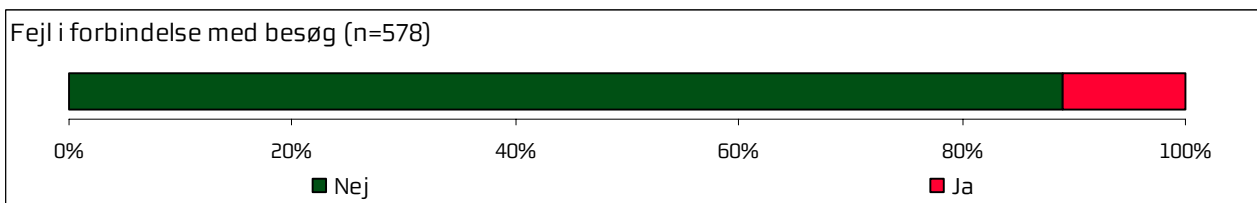
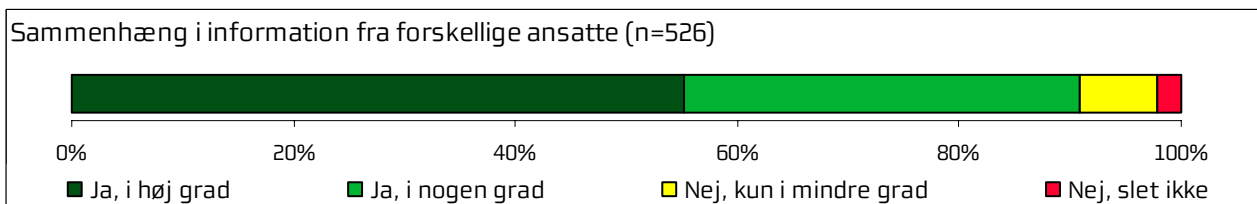
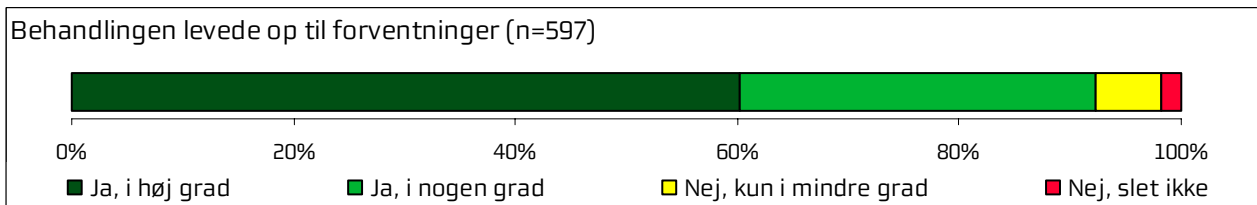
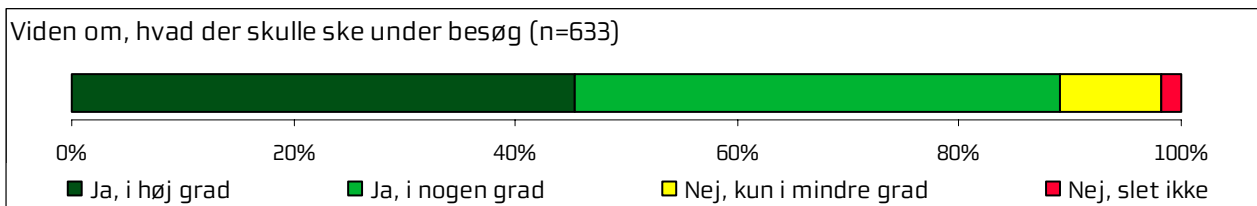
4.3 Personale



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?	84%	-	-	87%	67%*	79%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	98%*	92%	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	96%*	92%	94%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85%	-	-	94%*	86%	91%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	98%	95%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	97%	98%

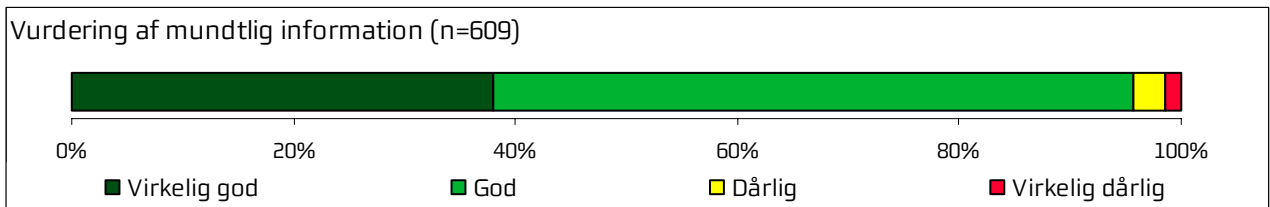
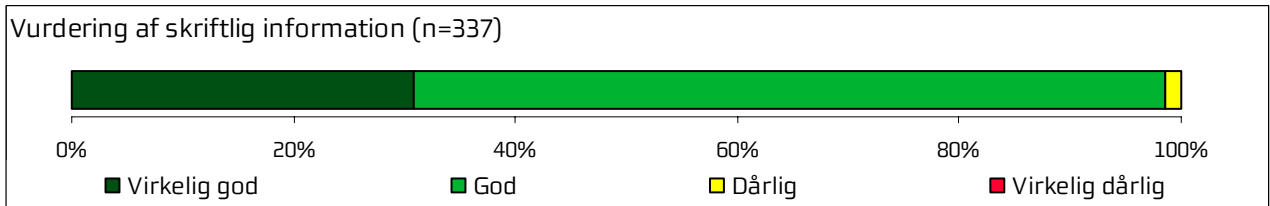
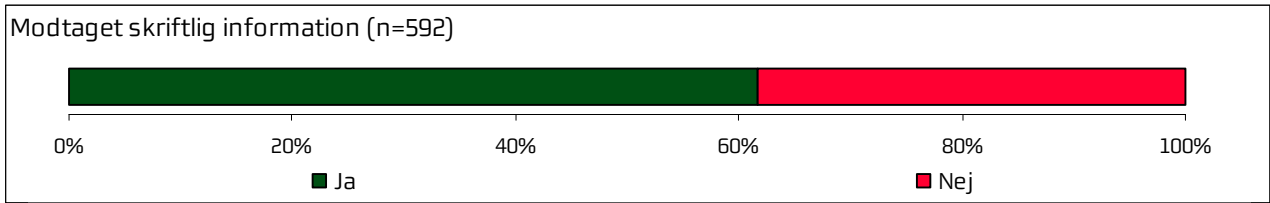
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	89%	-	-	97%*	90%	92%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	93%	90%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91%	-	-	95%*	93%	94%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	90%	87%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74%	-	-	81%	62%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89%	-	-	90%	83%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	95%	90%	92%

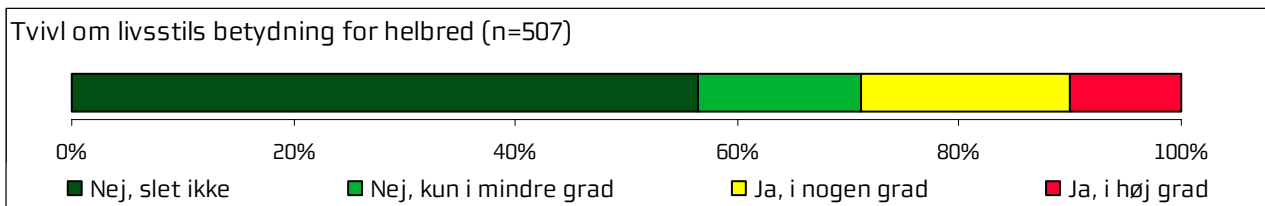
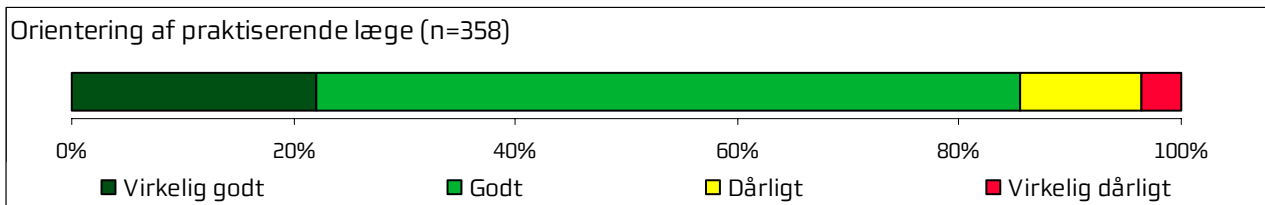
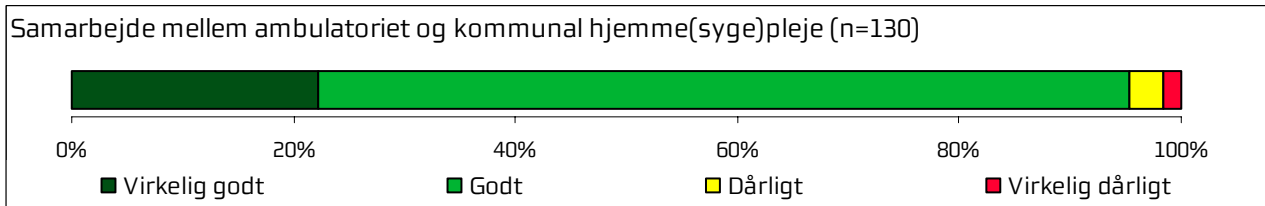
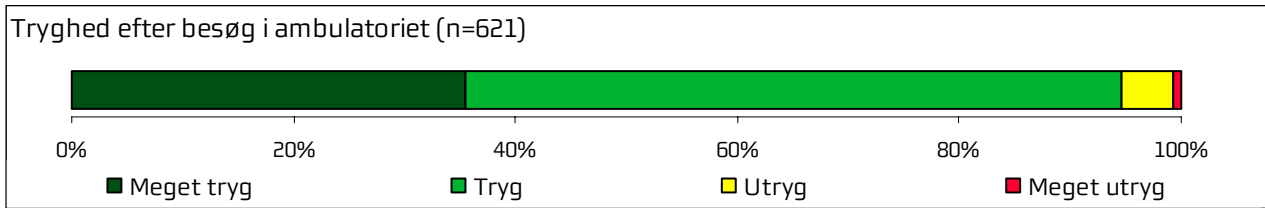
4.5 Information



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?	62%	-	-	82%*	67%	72%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	98%	96%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	95%	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?	95%	-	-	95%	93%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95%	-	-	92%	90%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	90%	61%*	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	82%*	71%	76%

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 besvarelsenerne 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 ambulant 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	Ved 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
4. Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 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"/>
5. Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 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	Godt	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?					

Løbenr.: >>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. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	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"/>	
28. 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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede 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"/>
31. 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"/>	
32. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

33. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 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) 58 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)		642	1110
Køn	Mand	46%	48%
	Kvinde	54%	52%
Alder	0-19 år	1%	2%
	20-39 år	8%	12%
	40-59 år	28%	33%
	60-79 år	55%	45%
	80 år eller derover	8%	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 oplistede 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		642	100
Alder	0-19	6	1%
	20-39	50	8%
	40-59	182	28%
	60-79	351	55%
	80-	53	8%
Køn	Mand	295	46%
	Kvinde	347	54%
Skema udfyldt af	Patienten	599	96%
	Pårørende	22	4%
Modersmål	Dansk	599	96%
	Ikke dansk	25	4%
Afsnit	Diætist, Horsens	7	1%
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	120	19%
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	260	40%
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	136	21%
	Medicinske skopier, Horsens	6	1%
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	113	18%

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		34	63	2	1	599	25	
Alder	0-19	0	100	0	0	6	0	
	20-39	33	61	2	4	46	2	
	40-59	38	58	2	2	168	8	
	60-79	34	63	2	1	332	14	
	80-	26	74	0	0	47	1	
Køn	Mand	35	61	2	1	283	7	
	Kvinde	33	64	2	1	316	18	
Skema udfyldt af	Patienten	35	61	2	1	566	25	
	Pårørende	18	77	5	0	22	0	
Modersmål	Dansk	35	62	2	1	567	23	
	Ikke dansk	17	83	0	0	23	2	
Afsnit	Diætist, Horsens	40	60	0	0	5	2	
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	41	56	2	2	116	1	
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	30	66	3	2	242	8	
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	42	55	2	1	123	12	
	Medicinske skopier, Horsens	17	83	0	0	6	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	70	1	1	107	2	

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		37	60	3	1	623
Alder	0-19	17	83	0	0	6
	20-39	35	54	8	2	48
	40-59	38	57	3	2	176
	60-79	38	60	2	0	343
	80-	28	70	2	0	50
Køn	Mand	40	58	2	1	287
	Kvinde	34	62	4	1	336
Skema udfyldt af	Patienten	37	59	3	1	589
	Pårørende	23	73	5	0	22
Modersmål	Dansk	37	59	3	1	588
	Ikke dansk	20	72	8	0	25
Afsnit	Diætist, Horsens	14	86	0	0	7
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	49	49	1	1	116
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	31	63	5	1	249
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	44	54	2	0	133
	Medicinske skopier, Horsens	17	83	0	0	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	67	2	1	112

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 n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		24	66	9	1	563	68
Alder	0-19	20	60	20	0	5	1
	20-39	20	57	18	5	44	5
	40-59	25	58	13	3	161	21
	60-79	22	72	6	0	304	38
	80-	33	63	4	0	49	3
Køn	Mand	25	64	9	1	259	28
	Kvinde	22	68	8	2	304	40
Skema udfyldt af	Patienten	24	66	9	1	524	66
	Pårørende	15	80	5	0	20	2
Modersmål	Dansk	24	66	9	1	524	66
	Ikke dansk	22	70	9	0	23	2
Afsnit	Diætist, Horsens	0	83	17	0	6	1
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	25	69	5	1	108	10
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	24	62	13	1	226	27
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	26	66	7	1	116	18
	Medicinske skopier, Horsens	17	67	0	17	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	72	5	1	101	12

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		42	57	2	0	631	5
Alder	0-19	17	50	33	0	6	0
	20-39	33	61	4	2	49	0
	40-59	40	58	2	0	180	1
	60-79	44	55	1	0	343	4
	80-	43	57	0	0	53	0
Køn	Mand	44	55	1	0	289	4
	Kvinde	40	58	2	0	342	1
Skema udfyldt af	Patienten	42	56	1	0	591	4
	Pårørende	29	62	10	0	21	1
Modersmål	Dansk	42	56	2	0	590	5
	Ikke dansk	24	76	0	0	25	0
Afsnit	Diætist, Horsens	14	57	29	0	7	0
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	48	51	0	1	118	1
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	39	59	2	0	254	2
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	43	56	1	0	136	0
	Medicinske skopier, Horsens	50	50	0	0	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	58	1	0	110	2

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		30	62	9	611	13
Alder	0-19	17	67	17	6	0
	20-39	25	60	15	48	0
	40-59	31	59	10	174	4
	60-79	30	63	7	335	6
	80-	29	63	8	48	3
Køn	Mand	33	58	9	276	8
	Kvinde	27	64	8	335	5
Skema udfyldt af	Patienten	30	62	8	572	13
	Pårørende	38	52	10	21	0
Modersmål	Dansk	30	61	9	574	11
	Ikke dansk	22	74	4	23	1
Afsnit	Diætist, Horsens	43	57	0	7	0
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	44	50	5	115	2
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	24	64	12	244	5
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	32	62	6	133	2
	Medicinske skopier, Horsens	17	83	0	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	8	106	4

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		79	19	2	360	3
Alder	0-19	80	20	0	5	0
	20-39	75	19	6	32	0
	40-59	76	22	2	109	1
	60-79	82	17	1	187	2
	80-	74	22	4	27	0
Køn	Mand	78	21	2	156	1
	Kvinde	80	18	2	204	2
Skema udfyldt af	Patienten	80	18	2	341	3
	Pårørende	64	36	0	11	0
Modersmål	Dansk	79	19	2	336	2
	Ikke dansk	88	12	0	17	1
Afsnit	Diætist, Horsens	-	-	-	3	0
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	80	18	2	50	1
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	79	20	1	160	1
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	86	12	3	77	0
	Medicinske skopier, Horsens	60	40	0	5	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	26	3	65	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		16	28	24	32	326	32
Alder	0-19	0	0	25	75	4	1
	20-39	11	25	14	50	28	4
	40-59	14	28	20	38	98	10
	60-79	20	28	27	25	173	15
	80-	4	43	30	22	23	2
Køn	Mand	18	27	21	34	145	12
	Kvinde	15	29	26	30	181	20
Skema udfyldt af	Patienten	16	28	24	32	309	30
	Pårørende	11	44	11	33	9	0
Modersmål	Dansk	16	27	24	33	304	29
	Ikke dansk	13	38	25	25	16	2
Afsnit	Diætist, Horsens	-	-	-	-	3	0
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	22	37	20	20	49	2
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	16	21	28	36	138	17
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	15	31	24	30	71	6
	Medicinske skopier, Horsens	20	0	40	40	5	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	38	18	30	60	7

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		10	74	13	2	620	5	
Alder	0-19	0	67	33	0	6	0	
	20-39	2	69	24	4	49	0	
	40-59	8	71	17	3	178	1	
	60-79	12	76	11	1	339	3	
	80-	19	75	6	0	48	1	
Køn	Mand	9	77	13	1	290	2	
	Kvinde	12	71	14	3	330	3	
Skema udfyldt af	Patienten	10	74	14	2	580	5	
	Pårørende	14	77	9	0	22	0	
Modersmål	Dansk	10	74	14	2	580	5	
	Ikke dansk	16	80	4	0	25	0	
Afsnit	Diætist, Horsens	0	50	50	0	6	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	15	80	4	1	117	1	
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	5	68	22	5	252	2	
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	14	82	4	0	135	0	
	Medicinske skopier, Horsens	17	67	17	0	6	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	73	13	0	104	2	

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		66	18	16	479
Alder	0-19	-	-	-	4
	20-39	55	37	8	38
	40-59	68	14	18	145
	60-79	67	16	17	263
	80-	72	14	14	29
Køn	Mand	63	22	15	223
	Kvinde	68	14	18	256
Skema udfyldt af	Patienten	66	18	17	454
	Pårørende	67	20	13	15
Modersmål	Dansk	66	18	16	452
	Ikke dansk	74	11	16	19
Afsnit	Diætist, Horsens	71	14	14	7
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	73	14	13	86
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	63	19	18	194
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	71	22	7	96
	Medicinske skopier, Horsens	-	-	-	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	15	25	95

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		33	59	6	1	549	73
Alder	0-19	0	100	0	0	5	1
	20-39	26	59	13	2	46	3
	40-59	36	53	9	2	164	17
	60-79	35	60	4	0	295	44
	80-	21	74	5	0	39	8
Køn	Mand	33	60	6	1	263	25
	Kvinde	34	59	6	1	286	48
Skema udfyldt af	Patienten	34	58	6	1	514	71
	Pårørende	5	85	10	0	20	1
Modersmål	Dansk	34	58	6	1	514	70
	Ikke dansk	13	75	13	0	24	1
Afsnit	Diætist, Horsens	29	71	0	0	7	0
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	34	62	2	2	101	14
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	38	52	9	1	225	26
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	26	69	4	0	117	17
	Medicinske skopier, Horsens	17	67	17	0	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	59	8	1	93	16

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	623
Alder	0-19	0	100	0	6
	20-39	0	86	14	49
	40-59	2	91	7	181
	60-79	1	94	5	340
	80-	2	94	4	47
Køn	Mand	1	94	5	288
	Kvinde	1	91	7	335
Skema udfyldt af	Patienten	1	92	6	586
	Pårørende	0	95	5	22
Modersmål	Dansk	1	93	6	585
	Ikke dansk	4	83	13	24
Afsnit	Diætist, Horsens	0	100	0	7
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	1	97	3	118
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	1	90	8	249
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	0	93	7	133
	Medicinske skopier, Horsens	0	100	0	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	92	5	110

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	85	14	284	332
Alder	0-19	0	100	0	5	1
	20-39	0	67	33	18	30
	40-59	0	82	18	71	108
	60-79	1	88	12	162	173
	80-	4	89	7	28	20
Køn	Mand	0	89	11	148	137
	Kvinde	1	82	17	136	195
Skema udfyldt af	Patienten	1	84	15	260	320
	Pårørende	0	94	6	17	5
Modersmål	Dansk	1	84	15	264	316
	Ikke dansk	0	93	7	15	8
Afsnit	Diætist, Horsens	0	100	0	2	5
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	0	90	10	60	57
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	1	82	17	115	131
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	0	85	15	48	87
	Medicinske skopier, Horsens	0	80	20	5	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	87	11	54	51

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		63	32	4	1	592	32	
Alder	0-19	60	40	0	0	5	0	
	20-39	59	35	6	0	49	0	
	40-59	63	32	4	1	174	7	
	60-79	66	29	4	0	319	22	
	80-	47	49	4	0	45	3	
Køn	Mand	63	33	3	1	274	15	
	Kvinde	64	31	5	0	318	17	
Skema udfyldt af	Patienten	63	32	4	0	557	30	
	Pårørende	57	38	0	5	21	1	
Modersmål	Dansk	63	33	4	1	559	27	
	Ikke dansk	64	32	5	0	22	3	
Afsnit	Diætist, Horsens	86	14	0	0	7	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	61	32	6	1	110	9	
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	59	35	5	1	239	9	
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	75	25	1	0	126	10	
	Medicinske skopier, Horsens	20	80	0	0	5	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	33	5	0	105	4	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		79	19	1	1	600	29	
Alder	0-19	50	50	0	0	6	0	
	20-39	69	27	2	2	48	1	
	40-59	76	21	2	2	172	9	
	60-79	83	15	1	1	332	11	
	80-	76	24	0	0	42	8	
Køn	Mand	79	18	1	1	280	10	
	Kvinde	79	19	1	1	320	19	
Skema udfyldt af	Patienten	80	19	1	1	562	27	
	Pårørende	75	20	5	0	20	2	
Modersmål	Dansk	79	18	1	1	565	24	
	Ikke dansk	79	21	0	0	19	5	
Afsnit	Diætist, Horsens	86	14	0	0	7	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	79	19	0	2	114	4	
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	76	20	2	1	242	12	
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	85	15	1	0	123	11	
	Medicinske skopier, Horsens	50	50	0	0	6	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	0	1	108	2	

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		45	44	9	2	633	3	
Alder	0-19	17	67	17	0	6	0	
	20-39	39	53	8	0	49	0	
	40-59	42	45	10	3	182	0	
	60-79	48	43	8	1	345	2	
	80-	47	37	14	2	51	1	
Køn	Mand	45	44	9	2	293	0	
	Kvinde	46	44	9	2	340	3	
Skema udfyldt af	Patienten	46	43	9	2	593	3	
	Pårørende	32	55	14	0	22	0	
Modersmål	Dansk	46	44	9	2	593	3	
	Ikke dansk	32	52	8	8	25	0	
Afsnit	Diætist, Horsens	29	57	14	0	7	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	47	44	8	2	119	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	42	45	10	3	256	1	
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	55	37	8	0	134	1	
	Medicinske skopier, Horsens	17	67	17	0	6	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	47	10	1	111	1	

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		60	32	6	2	597	29
Alder	0-19	33	67	0	0	6	0
	20-39	51	36	9	4	47	2
	40-59	56	33	8	3	174	7
	60-79	65	29	5	1	321	17
	80-	55	41	4	0	49	3
Køn	Mand	63	31	5	2	284	8
	Kvinde	58	33	7	2	313	21
Skema udfyldt af	Patienten	61	31	6	2	560	27
	Pårørende	33	57	10	0	21	1
Modersmål	Dansk	62	31	6	2	559	28
	Ikke dansk	29	54	8	8	24	1
Afsnit	Diætist, Horsens	57	43	0	0	7	0
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	69	26	3	3	113	4
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	58	32	8	3	237	15
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	60	34	6	0	127	6
	Medicinske skopier, Horsens	17	83	0	0	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	34	6	2	107	4

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		55	36	7	2	526	89
Alder	0-19	33	33	33	0	3	3
	20-39	46	38	10	5	39	10
	40-59	51	38	8	3	156	22
	60-79	60	33	6	1	286	48
	80-	50	40	10	0	42	6
Køn	Mand	57	34	7	2	255	31
	Kvinde	54	38	7	2	271	58
Skema udfyldt af	Patienten	55	35	7	2	495	84
	Pårørende	39	50	6	6	18	3
Modersmål	Dansk	56	35	7	2	496	81
	Ikke dansk	35	45	15	5	20	5
Afsnit	Diætist, Horsens	-	-	-	-	0	7
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	54	38	6	1	94	17
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	48	39	9	4	210	40
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	69	27	4	0	115	18
	Medicinske skopier, Horsens	33	67	0	0	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	36	7	1	101	7

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		97	3	468	137
Alder	0-19	100	0	2	3
	20-39	88	12	34	15
	40-59	99	1	126	48
	60-79	96	4	268	63
	80-	100	0	38	8
Køn	Mand	97	3	234	49
	Kvinde	97	3	234	88
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	438	133
	Pårørende	94	6	17	2
Modersmål	Dansk	97	3	438	130
	Ikke dansk	85	15	20	4
Afsnit	Diætist, Horsens	100	0	3	4
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	100	0	81	31
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	95	5	189	56
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	98	2	106	26
	Medicinske skopier, Horsens	100	0	3	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	86	18

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		99	1	556
Alder	0-19	100	0	5
	20-39	98	2	48
	40-59	99	1	157
	60-79	98	2	305
	80-	100	0	41
Køn	Mand	100	0	266
	Kvinde	97	3	290
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	526
	Pårørende	100	0	19
Modersmål	Dansk	99	1	524
	Ikke dansk	95	5	22
Afsnit	Diætist, Horsens	100	0	6
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	99	1	100
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	98	2	223
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	98	2	126
	Medicinske skopier, Horsens	100	0	5
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	99	1	96

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	553
Alder	0-19	67	33	6
	20-39	94	6	47
	40-59	91	9	159
	60-79	95	5	301
	80-	98	3	40
Køn	Mand	94	6	266
	Kvinde	93	7	287
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	522
	Pårørende	90	10	20
Modersmål	Dansk	94	6	520
	Ikke dansk	91	9	23
Afsnit	Diætist, Horsens	83	17	6
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	93	7	100
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	95	5	220
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	94	6	126
	Medicinske skopier, Horsens	100	0	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	96

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		96	4	280
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	93	7	29
	40-59	92	8	87
	60-79	98	2	138
	80-	100	0	23
Køn	Mand	96	4	147
	Kvinde	95	5	133
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	265
	Pårørende	92	8	12
Modersmål	Dansk	96	4	265
	Ikke dansk	91	9	11
Afsnit	Diætist, Horsens	-	-	3
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	100	0	44
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	94	6	119
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	98	2	59
	Medicinske skopier, Horsens	-	-	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	52

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		24	50	20	6	50	9	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	22	33	44	0	9	1	
	40-59	29	43	14	14	21	1	
	60-79	22	61	17	0	18	6	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	28	52	8	12	25	2	
	Kvinde	20	48	32	0	25	7	
Skema udfyldt af	Patienten	24	50	22	4	46	8	
	Pårørende	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	Dansk	24	49	20	7	45	9	
	Ikke dansk	20	60	20	0	5	0	
Afsnit	Diætist, Horsens	-	-	-	-	0	1	
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	14	71	14	0	7	1	
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	22	43	26	9	23	3	
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	13	75	13	0	8	2	
	Medicinske skopier, Horsens	-	-	-	-	0	0	
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	42	33	17	8	12	2	

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		62	27	9	2	531	35
Alder	0-19	83	0	17	0	6	0
	20-39	51	36	9	4	45	1
	40-59	59	27	11	3	164	7
	60-79	66	25	8	1	273	24
	80-	56	35	9	0	43	3
Køn	Mand	60	28	11	1	253	18
	Kvinde	64	26	8	2	278	17
Skema udfyldt af	Patienten	63	26	9	2	496	32
	Pårørende	48	38	14	0	21	1
Modersmål	Dansk	63	26	9	2	499	33
	Ikke dansk	35	45	20	0	20	2
Afsnit	Diætist, Horsens	100	0	0	0	7	0
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	70	23	5	1	98	5
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	54	31	12	2	213	16
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	64	27	7	3	118	6
	Medicinske skopier, Horsens	33	33	33	0	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	22	9	0	89	8

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		23	71	5	2	353	118	106
Alder	0-19	0	100	0	0	2	2	2
	20-39	12	76	9	3	33	6	8
	40-59	25	65	6	5	108	30	34
	60-79	24	72	3	1	183	64	58
	80-	19	78	4	0	27	16	4
Køn	Mand	23	72	2	3	181	50	44
	Kvinde	22	69	7	2	172	68	62
Skema udfyldt af	Patienten	23	70	5	2	329	109	102
	Pårørende	18	82	0	0	11	6	4
Modersmål	Dansk	24	69	4	2	326	113	102
	Ikke dansk	6	82	12	0	17	3	3
Afsnit	Diætist, Horsens	-	-	-	-	0	1	6
	Medicinsk Ambulatorium, Brødstrup	24	72	3	1	67	21	15
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	21	70	5	4	159	40	35
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	25	70	5	0	63	28	36
	Medicinske skopier, Horsens	20	80	0	0	5	1	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	71	5	2	59	27	14

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		62	38	592
Alder	0-19	67	33	6
	20-39	65	35	49
	40-59	67	33	179
	60-79	58	42	319
	80-	59	41	39
Køn	Mand	67	33	272
	Kvinde	57	43	320
Skema udfyldt af	Patienten	62	38	558
	Pårørende	45	55	20
Modersmål	Dansk	62	38	557
	Ikke dansk	46	54	24
Afsnit	Diætist, Horsens	71	29	7
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	68	32	111
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	58	42	238
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	61	39	129
	Medicinske skopier, Horsens	100	0	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	39	102

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		31	68	1	0	337	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	20	77	3	0	30	0	
	40-59	30	67	3	0	115	0	
	60-79	33	67	0	0	168	2	
	80-	40	60	0	0	20	0	
Køn	Mand	34	66	1	0	172	1	
	Kvinde	28	70	2	0	165	1	
Skema udfyldt af	Patienten	32	67	2	0	321	2	
	Pårørende	13	88	0	0	8	0	
Modersmål	Dansk	31	67	2	0	322	2	
	Ikke dansk	18	82	0	0	11	0	
Afsnit	Diætist, Horsens	20	80	0	0	5	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	42	56	1	0	71	0	
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	28	70	2	0	130	1	
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	32	68	0	0	72	1	
	Medicinske skopier, Horsens	-	-	-	-	4	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	78	2	0	55	0	

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		38	58	3	1	609
Alder	0-19	0	100	0	0	6
	20-39	32	60	6	2	47
	40-59	42	51	4	2	179
	60-79	39	58	1	1	334
	80-	26	72	2	0	43
Køn	Mand	43	54	1	2	285
	Kvinde	34	61	4	1	324
Skema udfyldt af	Patienten	39	57	3	2	572
	Pårørende	19	76	5	0	21
Modersmål	Dansk	39	57	3	1	571
	Ikke dansk	25	67	4	4	24
Afsnit	Diætist, Horsens	14	86	0	0	7
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	43	53	2	3	116
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	38	57	4	2	247
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	43	54	3	0	130
	Medicinske skopier, Horsens	17	83	0	0	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	68	2	1	103

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		35	59	5	1	621
Alder	0-19	50	50	0	0	6
	20-39	35	54	10	0	48
	40-59	42	49	6	2	176
	60-79	33	63	3	0	344
	80-	23	74	2	0	47
Køn	Mand	38	58	2	1	289
	Kvinde	33	60	7	0	332
Skema udfyldt af	Patienten	36	59	5	1	584
	Pårørende	29	67	0	5	21
Modersmål	Dansk	36	59	4	1	583
	Ikke dansk	16	68	16	0	25
Afsnit	Diætist, Horsens	14	71	14	0	7
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	42	54	3	0	116
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	34	57	8	1	247
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	37	60	2	0	134
	Medicinske skopier, Horsens	50	50	0	0	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	68	2	1	111

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		22	73	3	2	130	34	435
Alder	0-19	-	-	-	-	0	2	4
	20-39	43	57	0	0	7	2	39
	40-59	21	76	0	3	33	9	134
	60-79	24	70	6	0	66	15	244
	80-	13	83	0	4	24	6	14
Køn	Mand	23	74	0	3	69	15	198
	Kvinde	21	72	7	0	61	19	237
Skema udfyldt af	Patienten	25	73	3	0	113	32	418
	Pårørende	8	75	8	8	12	1	9
Modersmål	Dansk	25	71	3	2	113	33	417
	Ikke dansk	0	91	9	0	11	1	12
Afsnit	Diætist, Horsens	0	100	0	0	1	0	6
	Medicinsk Ambulatorium, Brødstrup	33	67	0	0	27	8	77
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	10	81	5	5	42	13	184
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	37	57	7	0	30	5	94
	Medicinske skopier, Horsens	0	100	0	0	3	0	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	81	0	0	27	8	71

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		22	63	11	4	358	263	
Alder	0-19	0	67	0	33	3	3	
	20-39	12	56	20	12	25	24	
	40-59	28	57	10	5	81	97	
	60-79	22	65	11	2	214	126	
	80-	17	74	9	0	35	13	
Køn	Mand	23	66	9	2	170	119	
	Kvinde	21	61	13	5	188	144	
Skema udfyldt af	Patienten	23	62	11	3	330	255	
	Pårørende	13	69	13	6	16	5	
Modersmål	Dansk	24	62	11	3	329	254	
	Ikke dansk	0	89	5	5	19	6	
Afsnit	Diætist, Horsens	0	0	0	100	1	6	
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	21	70	6	3	71	44	
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	22	61	14	3	139	110	
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	29	59	10	3	73	61	
	Medicinske skopier, Horsens	0	100	0	0	1	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	66	12	5	73	37	

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		56	15	19	10	507	110
Alder	0-19	80	20	0	0	5	1
	20-39	49	30	19	3	37	11
	40-59	62	11	17	11	151	28
	60-79	56	14	19	11	278	62
	80-	44	19	28	8	36	8
Køn	Mand	53	16	20	11	263	24
	Kvinde	60	13	17	9	244	86
Skema udfyldt af	Patienten	57	14	19	11	476	105
	Pårørende	56	28	17	0	18	4
Modersmål	Dansk	57	15	18	10	478	102
	Ikke dansk	33	17	39	11	18	7
Afsnit	Diætist, Horsens	40	20	40	0	5	2
	Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup	57	16	18	9	94	21
	Medicinsk Ambulatorium, Horsens	55	15	17	13	206	43
	Medicinsk Ambulatorium, Odder	60	14	18	8	108	25
	Medicinske skopier, Horsens	60	20	0	20	5	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	13	24	8	89	18





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.



Diætist, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Jeg synes det var svært at se (første gang man kommer) hvor man skulle henvende sig. Jeg var i tvivl om det var det rigtige sted jeg var.	Godt
	2 Der var ikke et egentligt venteværelse, men en række stole på gangen. Men det var o.k., for jeg blev kaldt hurtigt ind.	Virkelig godt
	3 Der måtte godt være noget mere legetøj/bøger til børn.	Godt
	4 Venteværelset var ret lille, men ellers ok. Rummet burde være større også for sekretærens skyld, denne sad bag en lille skranke i det ene hjørne.	Godt

Diætist, Horsens

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


	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Synes det er dårligt, at de kliniske diætister ikke længere er en mulighed at få hjælp fra - med mindre man er indlagt. Jeg skulle henvende mig til e.l. igen - men det er absolut ikke det samme at snakke/få vejledning/vejes osv. af en sygeplejerske som af en diætist, der er specialiseret i området og kender tanker/handlinger/osv. Dårligt at de er blevet sagt op!	Virkelig godt
	4	Jeg har kun været til den indledende konsultation i mit forløb.	Godt

Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup

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	Jeg synes, alt bare var perfekt.	Virkelig godt
2	Jeg fornemmede en virkelig PROFESSIONEL holdning til patienterne samt en personlig varm tone, som gør, at man føler sig meget velkommen og set af personalet. Jeg oplever en KÆMPE forskel menneskeligt fra de store sygehuset, vel vidende at vi er nødt til at have de store akutsygehuse, som, jeg synes, også er meget plagede af stress, hvor man her virkede som, at man havde den tid til hver patient, der er nødvendigt. Altså et stort ug.	Virkelig godt
4	Alt var fuldstændig i orden.	Virkelig godt
7	Har været rimelig tilfreds med personalets håndtering af mig, men er utilfreds med lægen. Lægen talte for meget om sig selv og andre ting i stedet for at lytte til det, jeg havde at fortælle og spørge om - fik derfor ikke ordentlig svar. Har haft ringet for at tale med lægen. Blev lovet, at han ville vende tilbage, men hørte aldrig fra ham. Lang skriftlig svar tid på blodprøver.	Dårligt
10	Praktiserende læge har været for længe om henvisning! - Og efterfølgende behandling ambulatoriet absolut ok.	Virkelig godt
11	Sygeplejersken er meget opmærksom på at følge op, eksempelvis ved medicinændring.	Godt
12	Jeg skulle have fat i lægen pga. smerter. Jeg ringede til ambulatoriet, og de fik lægen til at ringe til mig. Så blev medicinen ændret pr. telefon, og det havde en effekt på smerterne. Rart at det er muligt, at få lægen i tale så hurtigt, så problemet blev løst uden ventetid. Det fortjener ros.	Godt
15	Jeg synes, jeg har fået en god og professionel behandling og vil være glad for at opleve lignende, hvis det skulle blive aktuelt.	Virkelig godt
16	Jeg er meget glad. Tak.	Virkelig godt
17	Sørge for skriftlig information til patienten når det gælder relevante data.	Godt
18	Meget behagelig atmosfære og god personaletone. Man føler sig velkommen og er hovedperson.	Virkelig godt
20	Tage telefonen, når der er telefontid.	Godt
23	Som ældre og hørebæsværet synes jeg, at ambulatoriet har gjort det særlig godt. Dygtige læger NN, læger samt fantastisk hjælpsomme sygeplejersker.	Virkelig godt
25	Virkede fagligt kompetente. Gode til at inddrage de pårørende og deres ressourcer. Altid meget venlige og imødekommende.	Virkelig godt
26	Ros til lægen, som virkede oprigtigt interesseret i mig som patient.	Godt

Bilag 5

-  27 Jeg synes, jeg fik en særdeles god behandling og følte, der var tid til at få en god undersøgelse/forklaring på mine spørgsmål. Virkelig godt




Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Virkelig god modtagelse - alle søde og venlige.	Virkelig godt
6	Der gik lang tid, inden jeg blev indkaldt, og da jeg langt om længe blev indkaldt, var det en konsultation som tog 10-15 min. Det der skete her, var blot en oplysning om, at jeg om ca. 1½ måned ville blive indkaldt til en undersøgelse, og om ca. tre måneder ville jeg blive indkaldt til en scanning. Grunden til disse undersøgelser startede var efter, at jeg var på skadestuen med et voldsomt anfald af nyresten. Jeg føler mig til grin over, at jeg har brugt en afspadseringsdag på at tage til hospitalet, blot for at få at vide, hvad jeg skal om tre måneder. Dette kunne jeg også have erfaret med et brev eller et telefonopkald.	Godt
9	Alle var flinke, imødekommende og smilende.	Virkelig godt
16	Jeg [bliver] altid godt behandlet. Tak.	Virkelig godt
19	Der er en dejlig stemning. Alle tiltaler en enten med smil eller venligt hej, og er venlige til at vejlede, hvis jeg har et spørgsmål. Så alt i alt en MEGET GOD OPLEVELSE.	Virkelig godt
21	Der er kedeligt at sidde, mangler noget hygge.	Godt
22	Der var ingen, der tog imod mig, og jeg ventede i ca. 40 min. I ventetiden kom der ingen og fortalte mig, at der var en lang ventetid. Og venteværelset var bare et par stole på gangen og stort set ingen læsestof.	Virkelig dårligt
24	Synes, at Brædstrup er et dejligt sted at komme som patient, og selvom der er lidt ventetid, er der blade eller aviser at læse i.	Virkelig godt
28	Super personale, venlige, imødekommende og rigtig gode til at informere.	Virkelig godt








Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup

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
	5	Manglende blodprøveskema.	Virkelig godt
	6	Jeg var åbenbart blevet glemt. Der skete ikke noget, før jeg selv henvendte mig på urologisk afdeling.	Godt
	13	Hørte aldrig mere til det i Silkeborg.	Godt




Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Slet intet. Tilfreds med det hele.	Virkelig godt
	2 Man var aktivt opsøgende, da der IKKE indløb svar fra Sønderborg sygehus. Det føles dejligt, at de selv tjekker, når der ikke kommer svar fra andre sygehuse.	Virkelig godt
	3 Jeg er godt tilfreds.	Godt
	4 Har meget stor tilfredshed med forløbene.	Virkelig godt
	8 At båndoptager skulle sendes til Horsens - fem ugers ventetid.	Godt
	15 Efter de oplysninger/spørgsmål jeg skulle give omkring hjerte og kredsløb blev jeg tilbudt undersøgelse af hjerte. Det var jeg taknemmelig for, da jeg selv havde været urolig for eventuelle problemer. Jeg oplevede en varm interesse og fik en grundig undersøgelse i Skejby - det var en positiv oplevelse.	Virkelig godt
	22 Til en undersøgelse ville lægen ikke tale med mig, før min mand var med. Jeg fik en ny tid, og måtte igen vente 1½ måned. Min mand tog fri fra arbejde for at tage med, og da vi blev kaldt ind, sagde han ikke engang goddag til min mand. Så fik jeg at vide, at det hele var ok, og at han ville sende min journal videre til Århus. Det hele tog knap fem minutter, og han snakkede ikke til min mand overhovedet. Så det var spild af tid, at min mand havde taget fri fra arbejde. Så set i mine øjne var det virkelig dårlig behandling. Vi følte os rigtig til grin. Men ikke nok med det, han glemte også at sende min journal videre. Det var først efter ca. tre måneder, at jeg fandt ud af, at den ikke var sendt af sted. Og det er sgu for dårligt, der er virkelig lang ventetid i forvejen. Så det gør da ikke bedre, at min journal ikke bliver sendt af sted. Ventetiden til den næste undersøgelse er ca. otte måneder, og så har jeg endda fået at vide, at det er hurtigt. Hold da op...	Virkelig dårligt

Medicinsk Ambulatorium, Brædstrup

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
















	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	13	Jeg har været flere steder, og de fleste har jeg kun godt at skrive om, men jeg har været i Silkeborg, hvor jeg skulle scannes. Jeg blev indkaldt til scanning, men har aldrig hørt derfra senere.	Godt
	14	Min læge får ingen besked fra ambulatoriet. Det vil han gerne have.	Virkelig godt
	22	Til den første undersøgelse jeg skulle til, kom jeg ind til en mandlig læge, og han kunne kun lidt dansk, så samtalen foregik mest på engelsk. Jeg mener, at det skal være et krav, at de læger osv. kan snakke et forståeligt dansk, da man ikke føler, at man har fået så god en behandling, da man kun har fattet det halve af, hvad der er blevet sagt.	Virkelig dårligt

Medicinsk Ambulatorium, Horsens

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
5	Der kunne arbejdes meget bedre afdelingerne imellem, samt læge og andre sygehuse man har været på .	Virkelig dårligt
7	Når man skal ind to forskellige steder, var det rart, at det blev samme dag. Træls, når man kommer langt udefra at skulle køre to gange. Meget gerne et samlet besøg. Ventetid er også i orden. Det andet er træls.	Godt
8	Dårligt: Fordi jeg blev indkaldt pr. telefon pga. et afbud fra dag til dag. Jeg vidste ikke, hvad der skulle foregå, fordi jeg ikke havde fået tilsendt nogle papirer.	Dårligt
10	Jeg var rigtig glad for, at det var den samme sygeplejerske, som informerede mig om, hvad der skulle ske og hende, der tog imod mig, da jeg kom tilbage. Det synes jeg virker rigtig professionelt.	Virkelig godt
11	Ambulatoriets personale var venlige.	Godt
12	Personalet udviste en professionalisme, venlighed, omsorg og menneskelighed, som indgød tryk- hed og tillid i hele forløbet. Det bør personalet (alle grupper) roses for.	Godt
13	Jeg følte, at jeg blev behandlet trygt og godt, alle var venlige.	Godt
14	Jeg har selv svært ved at vide, hvad det er, jeg skal spørge om i forbindelse med f.eks. blodprøver, og hvad de enkelte svar betyder for mig. Det ville være trygt om det var lægen, som forklarede mig det. OK tidspres.	Godt
16	Jeg har altid været glad for at komme i ambulatoriet. Det er meget dygtige og kompetente sygeplejersker og læger. Jeg føler, jeg bliver lyttet til, og at jeg og min sygdom bliver taget alvorligt.	Virkelig godt
17	Når man har problemer med hjertet, er det meget betryggende at komme til kontrol hvert halve år. Hvis man selv skulle sørge for kontrol, tror jeg, det kunne blive udeladt.	Godt
19	Jeg kan godt lide den glade og venlige stemning både i ambulatoriet og blodbanken.	Godt
20	Jeg har været (er) meget tilfreds med det, ambulatoriet har gjort for mig. Det eneste minus har været min kontakt med førromtalte udenlandske læge pga. den mindre gode kommunikation. Jeg vil ikke betvivle, at lægen er fagligt kompetent, men lige i denne funktion, patientkontakten, var der noget, der glippede.	Godt
22	Alt ok.	Virkelig godt
23	Fik ikke svar på mail, som jeg var blevet bedt om at bruge. Det må være hensigtsmæssigt, at mail til personale, der er fraværende, læses af andre kollegaer.	Godt

Bilag 5

-  25 Brug mobilbesked ved aflysning/ringe op. Godt
-  26 Jeg er blevet opereret to gange. Første gang i Fredericia med laser, rigtig godt. Efterfølgende kontrol om alt var, som det skulle være. OK. Anden gang i Horsens, ikke så god en oplevelse, ingen efterfølgende kontrol. Konsulteret min egen læge to gange siden, hvor han ikke har fået nogen besked. Godt
-  29 PS. Ingen sødetabletter ved kaffemaskinen i venteværelse i Diabetes ambulatoriet? Men masser af sukkerknalder. Godt
-  30 Personalet er altid søde og opmærksomme. Godt
-  31 Jeg er hjertepatient og synes, det hele er gået rigtig godt fra sygehusets side. Godt
-  32 Det er betryggende at have en kontaktperson tilknyttet, da der kan forekomme spørgsmål, så ved hun, hvad det kan have af betydning ved min sygdom. Godt
-  33 Tidligere har det været muligt af få ny tid hos sygeplejerske og læge umiddelbart efter hinanden. Dette er nu stoppet, således at der bookes én tid hos sygeplejerske på en dag og tid hos læge på en anden dag. Grunden til dette, er for mig at se, at det booking-system, der anvendes ikke er tidssvarende og derfor ikke kan håndtere booking på to personer/ressourcer indenfor en-to timer. Sidste gang jeg oplevede at få nye tider - dvs. booking af først sygeplejerske og efterfølgende læge - tog denne søgning/booking længere tid end samtale/behandling. Samlet set: et delvist forældet booking-system resulterer i flere besøg på ambulatoriet (= unødigt transport og fravær fra arbejde). Intet svar
-  34 Kunne ønske en langt bedre kontinuerlighed i forbindelse med samtalerne hos lægerne. Ligeledes et bedre informationsniveau i tilfælde af fravær af ens faste kontaktlæge. Dårligt
-  36 Jeg har oplevet, at aftaler på ambulatoriet er blevet flyttet, hvilket er svært for mig, da jeg har mange arbejdsaftaler. Virkelig godt
-  38 Sygeplejerskerne i lungeambulatoriet på Horsens Sygehus er virkelig kompetente. Jeg ved, at der er lægemangel, men det er meget belastende, at der sidder ikke-dansksprogede læger til den slags samtalekonsultationer. Der burde enten være en assisterende sygeplejerske eller tolk, eller også skulle den type konsultationer kun foretages af danske læger, eller læger, der taler et klart og forståeligt dansk. Godt
-  39 Jeg følte mig meget velkommen og fandt det dejligt betryggende, at det stod helt klart, hvad jeg skal gøre ved eventuelt sygdomsudbrud. (Jeg fik udleveret visitkort med kontaklinformation på sygeplejerske). Virkelig godt
-  40 Send en læge der kunne forklare, hvad det var. Virkelig dårligt
-  41 Mener lægerne skulle være bedre uddannet. Ville være bedre, hvis man efter bestilte undersøgelser hurtigt fik en tid i ambulatoriet for at få svar. Min første tid i ambulatoriet var i efteråret, men den følgende sommer ved jeg stadig ikke, hvorfor jeg har smerter. Virkelig dårligt
-  42 Det er udmærket. Virkelig godt
-  43 Det var meget fint. Godt

✎	44	De skal sørge for at passe tiderne noget bedre.	Dårligt
✎	45	Jeg skulle gennem flere forskellige instanser og forløbet skulle efter papiret være det meste af dagen, men på grund af super koordination kørte jeg allerede sidst på formiddagen, så det var alt i alt en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
✎	46	Det er meget trygt, at det er den samme person, der står for undersøgelsen, og jeg kan ringe til.	Virkelig godt
✎	48	Et større behov for forståelse af sygdommens betydning for det enkelte menneske kunne ønskes. Her tænkes for meget i tabeller, og hvad der er kutyme.	Godt
✎	49	Positivt: Personalet har høj faglig kompetence og personligt engagement. Behandlere kan kontaktes pr. e-mail udenfor åbningstiden. Negativt: Meget begrænsede åbningstider på telefon.	Virkelig godt
✎	52	Rigtig godt, at du bliver modtaget af en person, der følger dig hele vejen. Rigtig godt, at lægen fortalte, at hun var ny, men at hun havde aftale med anden læge, som hun kunne tilkalde, hvilket hun gjorde. Meget ærligt - vigtigt for mig.	Virkelig godt
✎	53	Det ville være godt at møde nogle færre læger. Det ville være godt, at det var den samme næsten hver gang.	Godt
✎	54	Sidste svar fra undersøgelse i Vejle i begyndelsen af foråret. Endnu en gang egen rekvisition fra Vejle. Ikke godt nok.	Intet svar
✎	55	Det ville være rart med en ÉN kontaktperson - fx en sygeplejerske - der kunne FØLGE MED I hvad der bliver talt om og/eller besluttet under besøg i ambulatoriet, sådan at det IKKE er nødvendigt at begynde med Adam og Eva HVER GANG!	Godt
✎	56	De er søde og imødekomende, fortæller, hvis der er ventetid, spørger altid, hvordan jeg har det. Faglig dygtige, er altid tryk ved at være der.	Virkelig godt
✎	58	God behandling.	Virkelig godt
✎	59	De har været gode til at være omsorgsfulde og komme med den information, jeg har opsøgt. Det kunne være rart, hvis de havde haft mere viden inden for min sygdom - altså på kostområdet.	Godt
✎	60	INFORMER OM VENTETID - og snakke et sprog, man kan forstå.	Dårligt
✎	61	Den store venlighed fra personalets side er af stor betydning for mig. Tak for den.	Virkelig godt
✎	63	Lægerne kunne være BEDRE forberedt. Sygeplejerskerne er ALTID godt forberedt.	Dårligt
✎	64	Jeg synes, min kontaktperson var virkelig god.	Virkelig godt
✎	65	En skriftlig diagnose, så man ikke er i tvivl og hvad det indebærer for mig. Oplysning af mulighederne for afhjælpning af bivirkningerne af medicinen. Oplysning om tilbud til patienterne f.eks. kursus eller lign.	Dårligt
✎	66	Måske noget mere personale (ventetid). Måske tanken om gode venteværelser, hvis man må leve med lang ventetid. Men alt i alt godt tilfreds.	Godt

Bilag 5

	68	Danske læger, som man kan forstå, på de poster, der drejer sig om information.	Dårligt
	69	Alt var perfekt. Lige fra den øverste til den nederste på Horsens sygehus.	Virkelig godt
	70	Ansæt nogen, der kan DANSK.	Virkelig godt
	72	Jeg synes, at det er godt, at jeg kan ringe og snakke med en sygeplejerske, der kender min sag og sygdomsforløb og få råd og vejledning. Hvis hun ikke kender svaret, undersøger hun sagen og snakker med en læge og ringer tilbage med et svar. Det har været meget positiv for mig, og givet mig en vis tryghed.	Godt
	73	God modtagelse og god betjening. Gode oplysninger når jeg spørger til min sygdoms forløb. God information.	Godt
	75	Jeg har været glad for min behandling og har det meget bedre i dag.	Godt
	77	Jeg er altid blevet godt modtaget, så jeg er godt tilfreds.	Intet svar
	79	Jeg mangler svar på min sygdom. Ved ikke, om jeg har lungekræft. Det gør, at jeg ikke har det godt psykisk. Skal først til nye undersøgelser i august.	Godt
	80	Det har været særlig godt på det sygeplejefaglige niveau.	Godt
	81	Der burde ikke være en times ventetid når man har fået en tid kl.11. Og med min lidelse, var det meget vanskeligt at skulle vente uforberedt i så lang tid.	Godt
	83	Man kunne arbejde på, at der altid er parkering for ambulatoriets gæster. Fx. vil patienter med gang- eller åndedrætsbesvær blive unødigt stressede af fjernparkering med lang gåafstand til ambulatoriet - ligesom den vanskelighed gør det svært at overholde den fastlagte tid til undersøgelse/behandling - et ekstra stressmoment! Hvis der er ventetid vil løbende information om forventet restventetid være godt. Man kan vel lære noget af andre kundeforløb, fx teleselskabernes supportsluse: "De er nu nummer tre i rækken" osv.	Godt
	84	Synes, der er for lang ventetid, inden man kommer til en undersøgelse og endnu længere ventetid, hvis man skal have en samtale med en læge/overlæge.	Godt
	86	Jeg synes personalet er meget søde og rare, hvis man har spørgsmål. De har altid et smil.	Godt
	87	Jeg synes, alle er venlige og hjælpsomme, og jeg har nogle dejlige kontaktpersoner, som er rigtig gode til at hjælpe mig. Jeg bliver altid taget godt imod både af læger, sygeplejersker og sekretærer. Tak til alle, jeg føler mig så tryk.	Virkelig godt
	88	Fik gode hjælpemidler anbefalet og håndsnyede sko.	Godt
	90	For lidt samarbejde mellem afdelingerne. Forskellige meninger.	Dårligt

Medicinsk Ambulatorium, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det er dejligt at blive mødt af smilende personale.	Virkelig godt
5	Jeg mener, at der er dårlig information og man bliver tit væk i stakken af papirer.	Virkelig dårligt
7	Har kørt forgæves. Brev først modtaget den dag jeg skulle møde. Bor på landet, brev er en dag længere om at komme frem.	Godt
9	Venteværelset husker jeg som meget lille.	Godt
10	Jeg havde igennem længere tid gået ved egen læge. Og var først henvist til et andet ambulatorium, men der var lang ventetid, så blev henvist til ambulatoriet i Horsens.	Virkelig godt
11	Det materiale jeg modtog inden besøget var meget uddybende og informativt.	Godt
12	Venteværelset er stole på gangene.	Godt
14	I forbindelse med ventetid, inden lægeundersøgelse første gang, var sygeplejersken (kontaktpersonen) meget venlig og tog sig tid til at snakke, fortælle og tage blodtryk. For mig var det af stor værdi.	Godt
17	Jeg er kommet i ambulatoriet til kontrol to gange om året i en længere årrække, og er altid blevet godt og pænt modtaget, og der har aldrig været ventetid af betydning, når man tænker på, at det er mennesker, der skal have besked om forskellige lidelser mv.	Godt
18	Da der ofte er ventetid mangler der læsestof til at fordrive tiden med.	Godt
19	Jeg sad på en stol i et gangareal. Der var intet venteværelse, det var virkelig dårligt.	Godt
21	Kedelig lang gang, hvor alle farer forbi. Gerne lidt læsestof, der var mere nyt.	Godt
22	Altid efter forventning.	Virkelig godt
24	Efter henvisning fra egen læge ventede jeg et halvt år. Henvisningen var "blevet væk på afdelingen". Derefter kortere ventetid på første tid i ambulatoriet.	Godt
38	Der burde være et ordentligt venteværelse med en kildevandsautomat og nogle blade at læse i. Her var der fire stole i en hospitalsgang.	Godt
44	Jeg har været til undersøgelse og lignende flere gange på ambulatoriet. De har kun passet tiden inden for fem minutter en gang, ellers har der været ventetider på op mod 45 min. En gang skulle jeg møde om morgenen og blev kaldt ind 35 minutter. En anden gang var undersøgelsen aflyst	Dårligt

Bilag 5

uden min viden. Her ventede jeg ca. en time, inden jeg fik det at vide. Ventetid er ok i kortere udstrækning, og det er ikke, fordi jeg normalt er utålmodig, men de ventetider jeg har oplevet, synes jeg er for dårligt. Især når man har den første tid og skal ind til noget som kun tager få minutter at udføre, så forventer man ikke, at det tager ca. 45 min.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 49 | Ventetid 5-10 minutter, ingen behov for yderligere information. | Virkelig godt |
|  | 52 | Ingen problemer. Sekretæren havde problemer med EDB-systemet, men det var IKKE hendes fejl. | Virkelig godt |
|  | 59 | Overordnet ok. Venterummet kunne da godt være mere inspirerende med frugt og magasiner eksempelvis. | Godt |
|  | 67 | At der er lidt ventetid, er i orden for mig. | Godt |
|  | 72 | Ventetiden var al for lang. Som patient har man brug for, at ventetiden ikke er for lang, og især når det er medicinsk ambulatorium. Efter at jeg blev udskrevet fra sygehuset, havde jeg brug for en tid i ambulatoriet, men der var en ventetid på flere uger. Det er al for lang tid, når man er syg, og skal have reguleret medicin. Da ventetiden var så lang, og jeg skulle til en læge, fik jeg en tid i et andet ambulatorium, hvor lægen ikke kendte noget til min sygdom. Det er frustrerende som patient ikke at få de informationer, man har brug for. Det har betydet, at min sygdomsperiode har varet meget længere tid end den burde. | Godt |
|  | 74 | Ønskeligt at den man har aftale hos (i dette tilfælde sygeplejersken), selv lige tjekker om man er "dukket" op. I tilfælde fra forleden hvor jeg kom et kvarter før aftalt tid, og der ikke var nogen i skranken, satte jeg mig i venteværelset - ti minutter efter aftalt tid henvender jeg mig igen i skranken og finder her sekretær og sygeplejerske - kunne ikke forstå jeg ikke kom!!! | Godt |
|  | 91 | Mit forløb med fysioterapiafdelingen, som er den, jeg skal evaluere, er et godt forløb, som dog stadig er i gang. Jeg syntes dog, det er værd at nævne, at forløbet inden (dette er også grunden til mine fys. behandlinger) har været MEGET dårlig! Personalet har talt grimt og nedværdigende. En sygeplejerske sagde endda direkte, at så længe jeg ikke havde kræft, så var det jo lige meget! Det var jo IKKE mig, som valgte at strejke! Så de burde bare stramme ballerne sammen, så man IKKE skal gå i otte måneder med en træls lidelse!!! Jeg blev endelig lavet i december, og jeg er, som nævnt, stadig i behandling i fysioterapien. | Godt |

Medicinsk Ambulatorium, Horsens
















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
	15	Forventet brev udeblev.	Virkelig godt
	25	Udstyr defekt. Ny tid.	Godt
	28	Den første læge meget svær at forstå.	Intet svar
	34	To forskellige læger havde forskellige meninger om min medicindosering.	Dårligt
	37	Fik tid til ambulatoriet. Skulle have været i hjerteambulatoriet og derfor en ny tid.	Intet svar
	55	Mangler fast kontaktperson.	Godt
	62	Røntgenafdelingen blev ikke informeret om min fotografering.	Dårligt
	63	Lægen ikke orienteret godt nok.	Dårligt
	70	Var lægen dårligt forberedt?	Virkelig godt
	71	Glemte at give en pille.	Virkelig godt
	79	Bortkomne røntgenbilleder.	Godt
	92	Der stod i mit brev, at jeg skulle have en person med til at køre mig, da jeg skulle have foretaget en behandling pga. beroligende. Jeg fik ingen beroligende, da man ikke brugte det til den undersøgelse, men det stod der i brevet.	Godt






Medicinsk Ambulatorium, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det er godt, at personalet her taler et tydeligt sprog.	Virkelig godt
4	Sad og ventede ca. en time i venteværelset inden jeg blev kontaktet af personalet, som fortalte, at jeg ville få konsultation hos en anden læge.	Virkelig godt
5	Man får dårlig besked. Der bliver talt over hovedet på en.	Virkelig dårligt
14	Ventetiden har været ALT for lang mht. undersøgelsen. For mig og min familie har det været stressende og selvfølgelig angstprovokerende.	Godt
19	Jeg kom meget for sent ind til en virkelig stresset læge, som havde en lægestuderende med. Det var forvirrende og meget utrygt, han havde ikke tid til at høre mine spørgsmål. Lægen var næsten i gang med næste patient, inden jeg blev lempet ud. En læge med flakkende øjne virker utrygt. Det undrer mig, at det kan tage fra fem minutter til 1½ time at få taget en blodprøve. Ventetid indtil 30 minutter er acceptabel i blodbanken.	Godt
20	Min og min kones kontakt til læge NN var virkelig, virkelig god. NN er entusiastisk, imødekommende, forstående og hjertevarm. Hende kan jeg KUN sige alt det bedste om. Derimod havde jeg en samtale med en anden læge. Det var en svær samtale. Kommunikationen forløb ikke godt. Vi talte noget forbi hinanden. Hun var en smule svær at forstå. Desværre. :-{	Godt
26	Til en undersøgelse skulle jeg et par dage før have taget blodprøver og hjertekardiogram, men glemte det. Jeg kørte på hospitalet en halv time før, jeg skulle være der, og jeg må sige, at det klarede de uden problemer. Rigtig flot. Og venlige.	Godt
27	Da jeg fornemmer en stor stress hos læge og sygeplejerske, har jeg ikke fået en udtalelse fra læge og XXLægen til egen læge samt aktindsigt til mig.	Godt
29	Jeg synes, der er dårlig forbindelse mellem sygehus og lægehus/andet. Min læge fortæller mig, at når han kigger på min journal på hans pc, står der ikke det samme som på hospital/dialyseambulatoriet? Usmart.	Godt
34	Jeg oplever ikke, at jeg har tillid til lægerne, da jeg har haft flere skiftende læger ved mit ambulatoriebesøg. Disse læger har været for dårligt informeret, og har sat sig for lidt ind i sygdomsforløbet forud for min konsultationstid. Der er derfor brugt alt for meget unødigt tid til, at lægen har sat sig ind i min journal, og mit sygdomsforløb, og ikke til det der var relevant.	Dårligt
35	Jeg har været til hjernteundersøgelse: Ekkokardiografi og holtermonitorering med en måneds mellemrum. Jeg har først i går fået indkaldelse til ambulant kontrol tre måneder efter - lang ventetid for begge dele, synes jeg. Jeg har desuden ikke fået skriftlig information om eventuel sygdom angående holtermonitorering.	Virkelig godt

-  38 Sygeplejerskerne var virkelig søde, meddelssomme, hjælpsomme og lyttende. Lægen ved tredje besøg, som var en konklusion på de foregående undersøgelser, var af anden etnisk herkomst, og komplet uforståelig. Jeg var ydermere meget i tvivl, om han forstod mig, eller om han lyttede til, hvad jeg havde at sige. Jeg følte, at han drog konklusioner hen over hovedet på mig. Godt
-  41 En utrolig venlig og smilende sygeplejerske ved modtagelsen, som fik én til at føle, man var ventet. Lægen var ikke forberedt. Havde ikke set ultralydsundersøgelse. Måtte ringe efter den, men jeg var der. Han vidste ikke, hvad der skulle laves af undersøgelser, for at finde ud af, hvorfor jeg havde smerter. Blev spurgt, om jeg selv havde forslag til undersøgelser. Virkelig dårligt
-  45 Manglende oplysning på recept, som først blev opdaget på apoteket, hvorefter apoteket ringede til afdelingen på sygehuset. Virkelig godt
-  46 Meget dejligt og trygt. Jeg skal møde til yderligere undersøgelse og samtaler og jeg skal møde samme person som først i forløbet og kan også ringe hver dag til hende (dagtimerne), hvis jeg har spørgsmål eller problemer. Virkelig godt
-  47 God professionel service. Virkelig godt
-  48 Bedre tid til samtale, da meget diabetes foregår i "tankerne" (psykolog kunne være ønskelig i en vis udstrækning). Godt
-  50 Kun positivt. Virkelig godt
-  53 For lang tid imellem opfølgning af ny medicin (kontrol). Fået udleveret medicin, som så den næste tog væk uden hensyn til, at kroppen havde haft tre måneder eller mere med bivirkninger. Godt
-  54 Fra undersøgelse på Skejby til svar fra Horsens gik der tre måneder. Jeg måtte selv rekvirere svar - da jeg ikke kan bruge tre måneders ventetid til noget - meget dårlig service. Ikke godt nok! Intet svar
-  55 Det ville være rart, hvis de forskellige læger/eksperter kunne lære at tale sammen. Godt
-  57 Vil gerne have en forklaring på, hvorfor alle navnene på fx afdeling står på latin? Godt
-  61 De tilsendte papirer ordinerede forkert undersøgelse. Den tilsendte medicin hørte til en anden undersøgelse. Heldigvis ringede jeg til en sekretær, som straks regulerede fejlen. Tidsmæssigt kunne undersøgelserne ikke udføres/"hænge sammen". De blev da også rykket efter opringning fra patient. Virkelig godt
-  68 Blev undersøgt af en ikke dansktalende læge, som var umulig at forstå OG MEGET DÅRLIGT FORBEREDT. Læge to virkelig venlig, oplysende som enhver læge burde være. Dårligt
-  70 Lægen var så dårlig forberedt. Kunne ikke samle sprøjten, der blev øvet vold mod sprøjten. Han var usikker. Det kunne forstås [sådan], at han aldrig havde prøvet det før. Jeg havde regnet med noget information om min sygdom, men det var der ikke noget af. Op på briksen, en nål stukket ind i en, farvel og tak. Gud hvor var jeg nervøs. Virkelig godt
-  78 Ja - stor ros til personalet. Kan ringe og få akut tid de gange, hvor jeg har haft det dårligt. Altid søde og rare og med på en frisk bemærkning. Dejlig stemning blandt de ansatte, som jo smitter af på patienterne. Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 82 | Der var et besøg, hvor der var vikar på lægen - det må jeg nok betragte som ret overflødig. Lægen var særdeles venlig, men var MEGET optaget af oplysningerne på skærmen, så kontakten kunne have været bedre. Imidlertid har vi jo alle været nybegyndere i vores fag! Jeg fik en tid per brev til én af undersøgelserne, som passede mig meget dårligt. Derfor ringede jeg for at lave den om. Min kontaktperson var der ikke, og den, der tog telefonen, var ret ubehagelig! | Godt |
|  | 84 | Udenlandsk læge og MEGET svær at forstå, opstår nemt misforståelser. Synes ikke, ambulatoriet og min egen læge informerede hinanden tilstrækkeligt. | Godt |
|  | 85 | Sprog! Læge. | Intet svar |
|  | 88 | Der mangler en lokal reumatologi, når man kommer til reumatologisk undersøgelse. | Godt |
|  | 89 | Det er dejligt at blive modtaget af så venligt og hjælpsomt personale, det sætter patienten stor pris på. TAK. | Virkelig godt |

Medicinsk Ambulatorium, Horsens

















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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Et ambulatorium er jo et modtagelsessted - derfor mange mennesker, travlt personale og forskellige, der kommer og siger det samme, eller noget helt andet - FORSTÅELIGT? Derfor vil man alligevel gerne "placeres" videre i systemet og væk fra alle de mennesker, da man jo tumler med en del i hovedet omkring sin sygdom.	Intet svar
3	Jeg har diabetes og kommer kun i ambulatoriet en gang om året, men har altid været godt tilfreds med behandlingen fra personalets side.	Godt
6	Man føler sig mest tryk, hvis man møder nogenlunde det samme personale. Derpå læge og sygeplejerske.	Godt
11	Jeg mener, der går urimelig lang tid, inden den praktiserende læge får svar.	Godt
23	Blev ikke orienteret godt nok første gang. Vidste ikke, hvad jeg skulle gøre efter første uge. Var orienteret om, at jeg skulle kontakte ambulatoriet. Kunne ikke få fat på nogen og var løbet tør for udstyr til at måle blodsukkertal. Var ikke orienteret om, hvordan jeg fik fat i udstyret. Måtte selv finde ud af det - apoteket hjalp mig.	Godt
27	Følges godt op af fysioterapeut [NN] og hjerteklinikken.	Godt
41	Er stærkt utilfreds med forløbet. For lang ventetid for at få svar på en undersøgelse. Måtte rykke for en fremskyndet tid, da der ellers ville gå to måneder før svar på undersøgelser/tid i ambulatoriet. Nu gik der "kun" en måned. Det er utilfredsstillende, når man er nervøs/har smerter og usikker på, hvad man fejler.	Virkelig dårligt
47	God service, har stadig kontakt til ambulatoriet.	Virkelig godt
51	Temmelig lang ventetid (fire måneder).	Godt
59	Kunne have haft meget mere brug for viden omkring kost. Efter mit besøg ved diætisten blev jeg skuffet i den grad over hendes viden, samt hvad hun egentlig kunne tilbyde.	Godt
61	Der har været grundig information, men det er svært for mig at huske mundtlig information, derfor er jeg glad for også at få skriftlig information. Specielt hvis jeg forventes at foretage mig noget inden næste undersøgelse. Jeg beder altid om at egen læge bliver underrettet, hvis jeg husker det.	Virkelig godt
76	Ug.	Virkelig godt
90	Lægen måtte rykke for svar.	Dårligt














Medicinsk Ambulatorium, Odder

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	Informere når man kommer ind. Tag godt imod én. Informere hvorfor man skal vente 1½ time, når der ikke er andre i venteværelset udover tre sygeplejersker, der står og snakker. Informere en løbende, så man ved hvad man venter på og i hvor lang tid.	Dårligt
2	Havde fastet fra kl. 18.00 dagen før. Så det var længe - 20 timer - inden jeg igen fik fast føde. Ville gerne have været til undersøgelse om formiddagen. Ellers ingen anke!	Virkelig godt
5	Altid venlige, også hvis man ringer og stiller spørgsmål.	Virkelig godt
6	Var henvist af to omgange. Første forløb var elendigt, fejloplysninger i journal, svar på undersøgelser, jeg ikke havde været til, til afsluttende kontrol ved ung læge, der tydeligt ikke vidste, hvad hun skulle stille op og endte med brevsvar. Hele forløbet var spild. Anden omgang var der en læge, der tog sig tid og gennemgik undersøgelsen med mig og informerede og vejledte - gik tryk hjem. God oplevelse.	Dårligt
8	Er meget omsorgsfulde og hjælpsomme, hvis man har et problem.	Virkelig godt
9	Bedre opfølgning også selvom man ikke finder noget inden for sit eget arbejdsområde. Som patient står man tilbage med den følelse: "vi fandt ikke noget, find selv på næste skridt i behandlingen".	Godt
10	Vi er meget glade for ambulatoriet her i Odder, og vil nødtigt undvære det på grund af min diabetes.	Virkelig godt
11	Det er katastrofalt for Odders mange diabetespatienter, at ambulatoriet flyttes til Horsens!!	Virkelig godt
12	Det eneste, de kan gøre bedre, er at forblive åbent i Odder!	Virkelig godt
13	Regionen skal bevare ambulatoriet i Odder, her får man super behandling. Horsens er en dårlig oplevelse fra først til sidst: Umuligt at finde parkeringsplads. Stresset personale med meget dårlig patientkontakt. Det elektroniske journalsystem virker meget dårligt. Kaos.	Virkelig godt
15	Meget, meget trist, at vi ganske snart mister ambulatoriet her i byen!	Godt
16	Jeg fik en rigtig god behandling. Både sygeplejerske og læge var gode til at informere om, hvad der skulle ske.	Intet svar
18	Søde og venlige.	Godt
19	Der er stor forskel mellem lægers personlighed og "kemi" - det kan jo ikke være anderledes!	Godt
21	Personalet var meget og er stadig meget positive over for patienterne.	Virkelig godt
22	God, varm, tryk og kompetent behandling.	Virkelig godt




-  24 Jeg anmodede om selv at få tilsendt en epikrise, men fik den aldrig. Godt
-  25 Samarbejde hospitalerne imellem. Godt
-  26 Da jeg fik at vide, jeg havde laktoseintolerans, havde det været fint, at tale med en diætist. Ingen henvisning. Godt
-  28 De var bare så søde. Virkelig godt
-  29 Jeg var for dårligt udtømt inden undersøgelsen. Derfor var det ufatteligt svært at gennemføre den. Men personalet tacklede situationen ,så jeg hverken var urolig eller blev påført unødigt smerte. Da de havde brug for en læge NN, gik der blot et splitsekund. Og ikke på noget tidspunkt følte jeg, nogen svigtede mig. Virkelig godt
-  30 Mere om livsstil, ellers meget venlig behandling. Godt
-  31 Der er gået alt for lang tid fra start til slut. Godt
-  32 Det er med dyb beklagelse jeg erfarer, at Odder Sygehus lukker. Jeg håber, de respektive beslutningstagere vil revurdere beslutningen, og jeg er IKKE en af de omstillingsparate!! Med venlig hilsen. Godt
-  33 Informere bedre om ventetid. Godt
-  34 To gange var jeg til samtale med læge og begge gange blev samtalen afbrudt, fordi sygepersonale kom og skulle tale med lægen (frustrerende). Godt
-  36 Jeg har været meget tilfreds med hele behandlingsforløbet og været godt orienteret om min diabetes. Personalet har været gode til at motivere og oplyse mig om en sundere livsstil. Virkelig godt
-  37 Jeg var meget utryk ved at komme på ambulatoriet, idet jeg tidligere har være på kirurgisk afsnit, og fået en dårlig behandling, så jeg forventede mig ikke så meget af Odder Sygehus, men jeg må nok indrømme, at der var stor forskel på behandlingen i denne afdeling. Virkelig godt
-  38 Altid venligt og imødekommende personale, men mange skiftende læger, der gør, at man skal fortælle ens sygehistorie om og om igen. Man bliver lidt en prøveklud, hvis der ikke bliver sat en diagnose. Godt
-  41 Jeg får altid en prima behandling. Jeg føler, jeg er i centrum, og de er der for mig. Virkelig godt
-  42 Alt har kørt rent rutinemæssigt, da jeg har indfundet mig i ambulatoriet flere gang om året gennem mange år! Virkelig godt
-  44 Hele forløbet gik rigtig godt, og jeg manglede ingen information, og personalet levede i den grad op til mine forventninger. Jeg følte mig tryk under hele forløbet, så kort og godt er jeg virkelig tilfreds med den behandling, jeg fik af alle involverede. Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium, Odder**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**
















	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Når man kommer ind, står der ingen steder, hvad man skal. Tjekke ind eller bare vente? Der mangler visuel besked, plus sekretæren ikke ser ud, som om hun skal spørges om noget.	Godt
	4	Venlig modtagelse.	Godt
	12	Altid venlige og imødekommende. Kommer til at savne personalet.	Virkelig godt
	19	Ved første besøg var lægen ung og en smule arrogant (som jeg oplevede ham) og lyttede overhovedet ikke til det jeg havde af problematiske ting mht. helbred/sygdom. Senere besøg ved en anden læge var totalt modsatte og positive.	Godt
	23	Der er altid blevet taget særligt hensyn til os fra Samsø, så vi altid kan nå færgen. Hvis vi møder, før vi har tid (pga. færgen), bliver vi altid tilbudt kaffe og brød.	Virkelig godt
	25	Ventetiden fra sygdom til første besøg alt for lang.	Godt
	27	Dejlig atmosfære!	Virkelig godt
	28	Jeg kan kun sige, at jeg blev mødt af venligt og smilende personale i forhold til, hvad jeg har været vant til.	Virkelig godt
	29	Jeg synes, det er ufatteligt, man nu vil lukke resterne af Odder sygehus. På andre ambulatorier jeg har været i Århus, er jeg blevet modtaget som en, der er "i vejen". I Odder er man VELKOMMEN!!!!!!	Virkelig godt
	30	Ved sidste besøg/konsultation hos en læge, var tidspunktet åbenbart lagt umiddelbart inden lægens frokostpause. Jeg måtte derfor vente næsten én time til lægen kom tilbage.	Godt
	35	Det jeg erindrer er, at forløbet var rigtig godt.	Godt
	40	Meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
	44	Har kun et positivt indtryk af forløbet :-)	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium, Odder

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	Forkerte oplysninger i journal - svar på undersøgelse der ikke var foretaget.	Dårligt
	14	Skulle findes frem 10 år gammel.	Godt
	29	Jeg var desværre for dårligt udtømt inden undersøgelsen, men personalet formåede at hjælpe mig igennem alligevel til UG!	Virkelig godt








Medicinsk Ambulatorium, Odder**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

		Patientens samlede indtryk
	ID 1 Kommentar De kunne ikke finde ud af at stikke mig ordentligt i hånden, da jeg skulle have drop. Tre forskellige personer måtte forsøge, hvilket endte med op til flere stik og sår i hver hånd.	Dårligt
	6 Fik endeligt svar på undersøgelsen via brev - modtaget en lørdag, hvor jeg ikke kunne kontakte lægen, der havde sendt brevet. Virkelig dårlig stil at give brevsvaret, stod tilbage med en masse ubesvarede spørgsmål, og det var meget svært at få aftalt ny tid for at få uddybet svaret. Turde ikke starte den anbefalede medicin pga. oplevelse af mange fejl.	Dårligt
	7 Jeg synes, jeg havde for mange forskellige læger. Så synes jeg, de godt kunne tale, så jeg kunne forstå det.	Godt
	9 Jeg har den fornemmelse, at man ikke følger et forløb til ende, men blot slipper, når man ikke kan finde noget inden for eget felt.	Godt
	12 Det har været ved i mange år, og jeg har altid været tilfreds. Diabetes konstateret for mange år siden og behandlingen er blevet bedre og bedre.	Virkelig godt
	17 Det var et problem for mig, at lægen var udlænding. Jeg har bestemt et indtryk af en fagligt kompetent menneske, men hun talte ikke godt dansk. Jeg var i tvivl, om hun forstod mine spørgsmål, det blev til korte kontante spørgsmål/svar. Ikke nuancerede og detaljerede, derfor lidt utryk da jeg gik, om alt nu var ok.	Godt
	20 Der gik for lang tid mellem forundersøgelse og påbegyndt behandling, ca. 2 måneder.	Virkelig godt
	21 Kun positivt.	Virkelig godt
	24	Godt
	25 For dårlig kommunikation mellem hospitalerne. I mit tilfælde blev jeg akut indlagt i vinters og er slet ikke færdig endnu - går stadig med mange smerter i hjerteregionen.	Godt
	26 Der blev lovet skriftlig information om endoscopy. Det kom aldrig. Kontaktede ambulatoriet i Odder. De kunne ikke gøre noget. Prøvede også en sygeplejerske. Min egen læge kontaktede Horsens, fik endelig svar ca. to måneder efter undersøgelsen.	Godt
	29 Jeg synes stadig, det er en katastrofe at lukke Odder!!!!!!!	Virkelig godt
	32 Tilfredsstillende.	Godt
	39 Første gang gik det ikke godt. Anden gang var det helt okay.	Godt
	40 Professionelt og oplysende. Følte mig i virkelig gode hænder.	Virkelig godt

 43 Havde for mange forskellige læger. Sygeplejerskerne var utrolig dygtige.


Godt

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	12	Det kan være svært at få en ny tid pga. så mange patienter.	Virkelig godt
	17	Jeg blev ringet op om en hurtigere tid, da der var kommet et afbud. Det var dejligt at komme til tidligere.	Godt
	19	Fik god støtte og rådgivning af lægen til at håndtere et utilfredsstillende forløb med en speciallæge.	Godt
	26	Hvor er det forvirrende at møde en ny læge hver gang, man er til undersøgelse, det giver ingen tillid. Jeg får en kopi af mine blodprøvesvar, så har jeg da lidt at forholde mig til.	Godt
	30	Kostvaner og motion m.m. har IKKE været inddraget - kun medicin.	Godt
	32	Efter mange års kontrolbesøg i ambulatoriet, har jeg altid følt mig venligt modtaget og godt behandlet! De faste besøg har givet støtte og tryghed gennem årene.	Godt
	35	Er noget fortvilet over, at der er så stor udskiftning af lægerne. Jeg har efterhånden været inde ved 20 forskellige læger i de syv år, jeg har været syg.	Godt

Medicinske skopier, Horsens





Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Jeg synes, det er OK, at man benytter flersproget personale, men jeg synes, det er meget dårligt, at man kommer til at tale med en, som er meget dårlig til dansk, når man skal tale angående narkose, medicin.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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 var virkelig godt tilfreds med min undersøgelse.	Virkelig godt
4	Videregivelse til specialeafdeling og den efterfølgende orientering af mig.	Virkelig godt
7	Der stod en kontaktperson og fulgte mig, til jeg var færdig (fire steder).	Virkelig godt
8	Behagelig modtagelse af et positivt personale.	Godt
10	Vi er meget ulykkelige og utrygge over, at I lukker her i Odder. Ambulatoriet med vores kære, dygtige sygeplejersker, har gjort alt så godt de kunne for os. Det er vi dybt taknemmelige for.	Virkelig godt
13	Man føler sig velkommen. Der er plads til smil og humor. Høj grad af seriøsitet. Ambulatoriet kan jo ikke gøre for, at en læge ikke har fundet ud af, at en fornem opgave for en læge er at lytte.	Godt
14	De gør det virkelig godt, de er meget flinke og alt er godt tilrettelagt, og man føler sig virkelig modtaget, det kan ikke være bedre.	Virkelig godt
15	Det skal være den samme læge, der følger en, så vidt som muligt. Det havde jeg indtil for nogle år siden.	Virkelig godt
16	Ambulatoriemedarbejderne virker særdeles omsorgsfulde - stort, stort plus.	Virkelig godt
17	Jeg synes, der skulle være en sekretær, når det er udenlandske læger, da jeg indimellem havde indtryk af, at vi ikke forstod hinanden.	Godt
20	Bør være samme læge hver gang.	Godt
21	Meget glad for den tid, behandlende læge gav mig for at forklare årsag for lidelsen, behandlingen og eventuelle længerevarende helbredelsestid.	Godt
22	Alle har været meget positive og venlige.	Virkelig godt
23	Det er et smilende og venligt personale hver gang jeg kommer til undersøgelse hos dem.	Virkelig godt
25	En god atmosfære. Føler mig godt tilpas. De lange ventetider, men det skyldes ofte patienternes behov for samtale med lægen, har været det værste. Jeg tror ikke, man kan planlægge sig ud af det, hvis der skal være individuel samtale med patienten.	Godt
26	Særligt godt: Specialviden samlet på et sted. Kunne være bedre: Mere tid til MUNDTLIG information omkring undersøgelsesresultaterne.	Godt
28	Ventetiden på svar er lang, fra den dag man er blevet undersøgt.	Virkelig godt

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 29 | Personalet er imødekommende, sødt og venligt. Der er meget roligt på ambulatoriet (set i forhold til akutmodtagelse og laboratorium på Horsens sygehus). | Godt |
|  | 32 | Jeg ønsker opfølgning på min sygdom. Får jeg den rigtige medicin. Er det for lidt eller for meget. | Godt |
|  | 33 | Jeg havde problemer med at forstå en udenlandsk læge, som jeg var til samtale ved. | Godt |
|  | 34 | Ambulatoriet er præget af ro og tryghed. | Virkelig godt |

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Meget venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
10	Jeg er og har været ualmindelig glad. Både min mand og jeg er begge så taknemmelige for den hjælp og støtte som vi har fået. Jeg blev så ulykkelig. Jeg græd, da vi fik at vide, at min mand ikke kan få blod på ambulatoriet mere end få gange endnu. Vi synes, det er vort andet hjem. Vi er meget bekymrede over det.	Virkelig godt
11	Har gået i ambulatoriet for at få taget blodprøver. Man møder op - trækker et nummer. Personalet er kvikke, men der møder mange op. Ambulatoriet er i en kælder - uden vinduer. Der kan bliver ret trangt, pladsen er begrænset. Fast mødetid ville afhjælpe problemet.	Godt
12	Alle i ambulatoriet kan følge med i, hvad der bliver sagt under modtagelsen, herunder oplysning om CPR-nr. og lign. Det ville være rart at have en lydæssig adskillelse mellem modtagelsen og de patienter, som enten er i køen eller som allerede er i venteværelset.	Godt
14	Altid godt og høfligt modtaget. Sæt dig ned og tag en kop kaffe, du kommer ind om et øjeblik.	Virkelig godt
15	Jeg husker ikke så meget fra de første besøg, men jeg mindes, at jeg i starten, for en del år siden, godt kunne vente 30-60 minutter. Men her på det sidste, har jeg højst ventet et kvarter.	Virkelig godt
16	Overordnet er jeg udmærket tilfreds. Den mørke gang, der udgør en del af venteværelset, er jo kun én del. Patienter bør informeres om det langt behageligere venteværelse for enden af gangen.	Virkelig godt
21	Både læge og sekretær beklagede og forklarede ventetid med, at foregående patient krævede lang samtaleid pga. alvorlig sygdom.	Godt
27	Der er ikke nogen som fortæller en, der er lang ventetid, det kan man jo se, når man får et nummer? Jeg kommer der med nogle ugers mellemrum.	Godt
30	Jeg får taget blodprøver ca. en gang i måneden, og når man er vant til at komme der, finder man ud af hvilket tidspunkt, der er mindst ventetid.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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
	<p>5 Hvis min mekaniker begår blot en brøkdel af de fejl, der er begået af Region Midtjylland, ville jeg aldrig vende tilbage - og her der blot tale om en bil og ikke mit liv og helbred! Det er urimeligt at skulle afsætte en dag til hospitalsbesøg og have transportudgifter, når personalet ikke gør sig den umage at læse min journal, i hvilken der (for blot at nævne en enkelt af mine oplevelser) står, at jeg indtager blodfortyndende medicin. Jeg har for nyligt modtaget en indkaldelse til et lille indgreb. Brevet var udsendt fem dage, inden jeg skulle møde. I samme brev stod der, at jeg skulle ophøre med at tage blodfortyndende medicin 10 dage inden indgrebet. En dag blev jeg ringet op og spurgt, om jeg fortsat ønskede den tid/aftale, jeg angiveligt skulle have den efterfølgende dag. Forklaringen på denne besynderlige opringning var, at afdelingen havde travlt. Jeg havde IKKE modtaget nogen indkaldelse, men havde ventet flere måneder på netop at blive indkaldt. Jeg måtte tilside-sætte alle mine aftaler med mindre et døgn's varsel, da jeg ikke havde tillid til, at jeg ville blive tilbudt en tid snarligt. Jeg blev tilset af en læge, der ikke talte dansk, hvilket naturligvis komplicerede kommunikationen, konstant bedt om at oplyse ham, hvordan jeg ønskede at blive behandlet. Det er udmærket at inddrage patienterne, dersom man sørger for at orientere disse i fornødent omfang. Jeg har ingen medicinsk uddannelse, og kan således ikke anviser korrekt behandling og som nævnt heller ikke medvirke hertil uden fornøden information fra lægen. Dette er (desværre) blot en ganske lille del af de dårlige oplevelser, jeg har måttet lægge tålmodighed og krop til. Jeg nævnte tidligere min mekaniker. Hvis han fejlbehandler min bil koster det "blot" penge. Når inkompetente læger behandler mig, som tilfældet har været gennem længere tid, går det ud over helbred og livskvalitet.</p>	Virkelig dårligt
	6 Ulogisk recept.	Virkelig godt
	7 Afventer operation.	Virkelig godt
	10 Stråleskader - tarme, blære.	Virkelig godt
	12 Der var foretaget en tredagesmåling af mit blodtryk. Målingens resultat blev slet ikke omtalt ved den efterfølgende undersøgelse.	Godt
	21 Lang ventetid på rapport af undersøgelse.	Godt
	29 Fejl vedrørende blodprøve.	Godt









Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg er altid blevet godt behandlet på alle måder.	Godt
8	På grund af ferie var svarene til hospitalet og min læge for længe under vejs. Måtte rykke for videre behandling gennem min egen læge. Underligt med nedlukning af et lokalt ambulatorium på grund af ferie.	Godt
13	Lægen, som ordinerede min medicin, lyttede ikke til det, jeg fortalte om bivirkninger. Indlagde mig på sygehus, hvor en anden læge ordinerede en virkningsfuld medicin uden særlig generende bivirkninger.	Godt
14	Nej, alt forløb efter planen.	Virkelig godt
16	Skønt lidt forlænget ventetid er jeg tilfreds. Alt kan jo ikke forudses i et ambulatorium.	Virkelig godt
18	Forundersøgelse blev foretaget i Horsens med vejledning fra Århus sygehus og var hurtig og effektiv.	Virkelig godt
21	Fik af behandlende læge MEGET grundig information vedrørende min lidelse og fremtidige behandlingsplan. Savner indkaldelse til lovet kontrolundersøgelser for at kontrollere effekten af seks ugers medicinering.	Godt
25	Opleves som meget positivt.	Godt
26	I forbindelse med behandling mv. blev jeg inddraget i "diabetesskolen" - et VIRKELIGT GODT tiltag med kompetente og professionelle instruktører, som gav mange informationer om sygdommen i et omfang, som praktiserende læge IKKE har givet.	Godt
31	Jeg kommer der for mit stofskifte (er godt tilfreds). Er der ca. højst 5 min. Derfor er det svært for mig at vurdere. Jeg er meget glad for, at man kan komme til Brædstrup (da det højst tager ½ time - hvis jeg skal til Horsens tager det ca. fire timer, da jeg er afhængig af rutebil).	Godt
33	Blev indkaldt til samme undersøgelse flere gange. Monitor-optagelsen blev væk.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Generelt: Slendrian og ligegyldighed - (for lange pauser) bør ikke resultere i ventetid for patienterne. Min tid er lige så kostbar som lægernes. Gælder ikke Brædstrup Sygehus.	Godt
	4 Kontaktsygeplejersken gav mig per mail fin orientering om resultat af en drøftelse med en specialafdeling på Århus Sygehus om mit tilfælde, og der blev derfra fulgt fint op.	Virkelig godt
	7 Afventer stadig operationstidspunkt efter besøget på ambulatoriet.	Virkelig godt
	9 Det har været godt alle steder. Meget flinkt personale.	Virkelig godt
	16 Er ikke orienteret om, hvilke oplysninger egen læge har fået.	Virkelig godt
	19 Måske for lidt tid til samtale efter undersøgelse ved læge.	Godt
	24 Efter sidste besøg på hospitalet fik jeg at vide, at jeg ville blive henvist til en diætist. Har dog stadig ingenting hørt. Det er ved at være tre måneder siden.	Godt
	26 Oplevede det positivt, at (diabetes)ambulatoriet kunne give mig en SPECIALVIDEN. Noget som jeg ikke har oplevet hos praktiserende læge.	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.