

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



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

**Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

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

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	128
	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:	991
Besvarelser fra afdelingens patienter:	542
Afdelingens svarprocent:	55%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

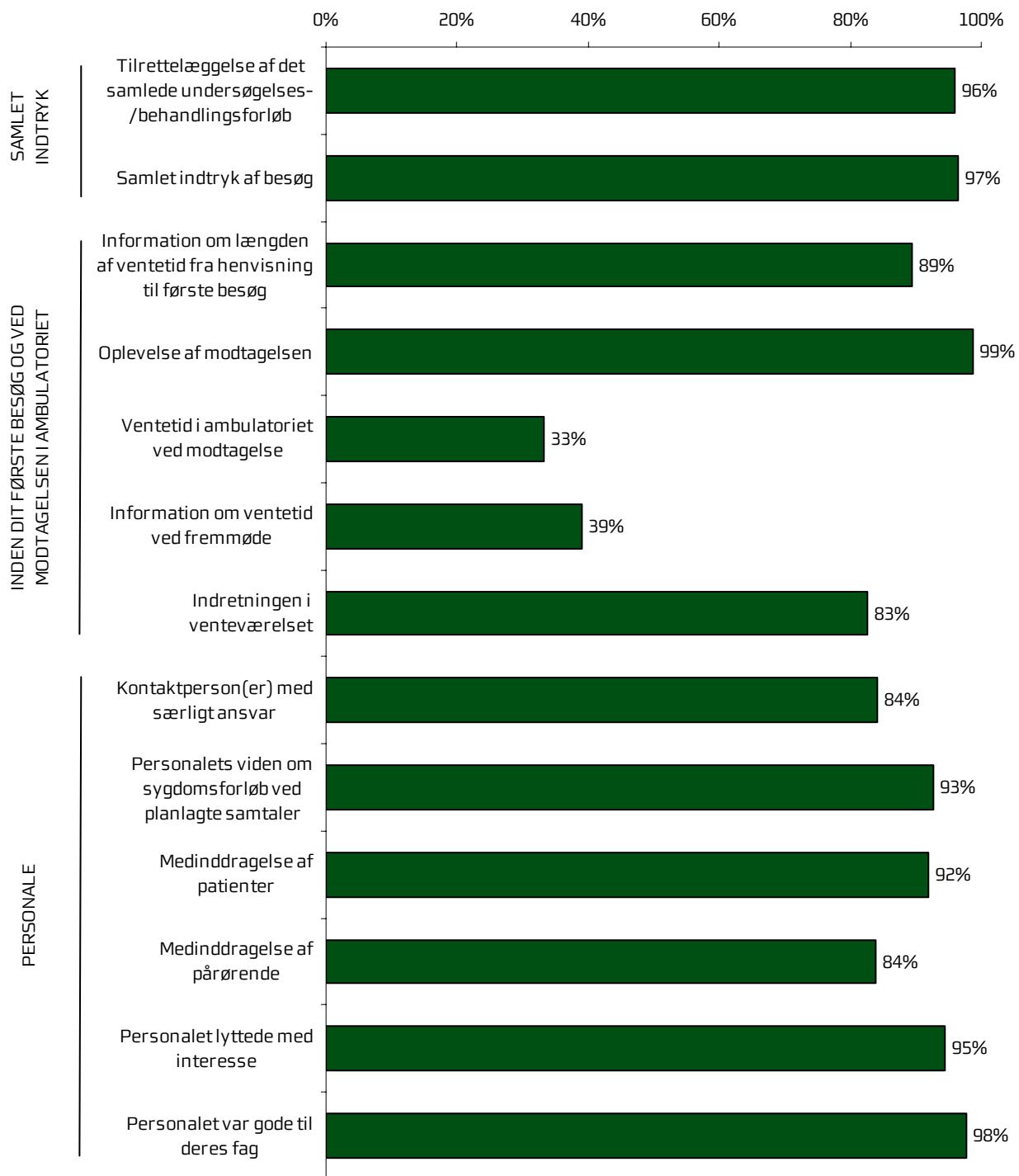
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

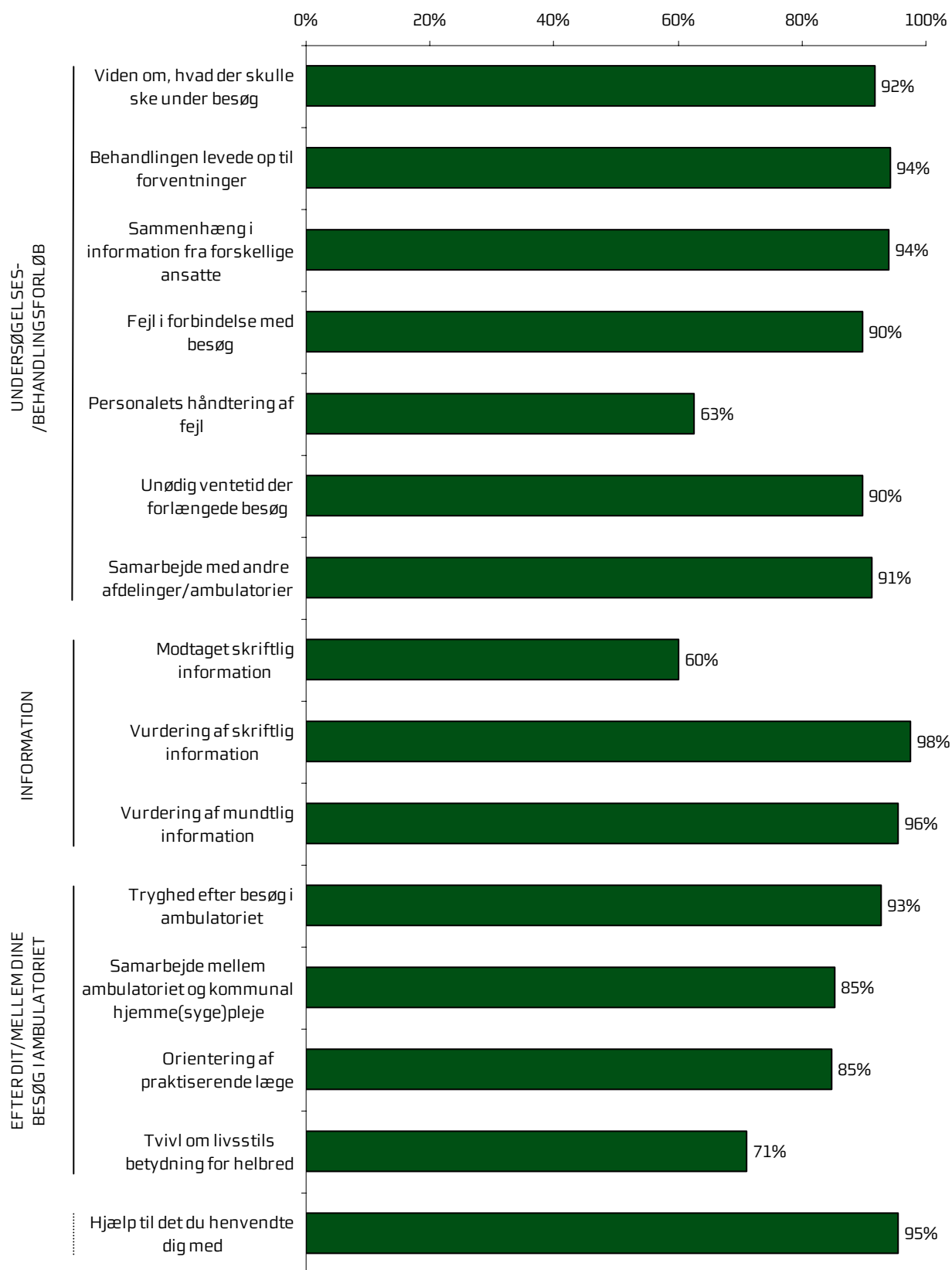
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

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

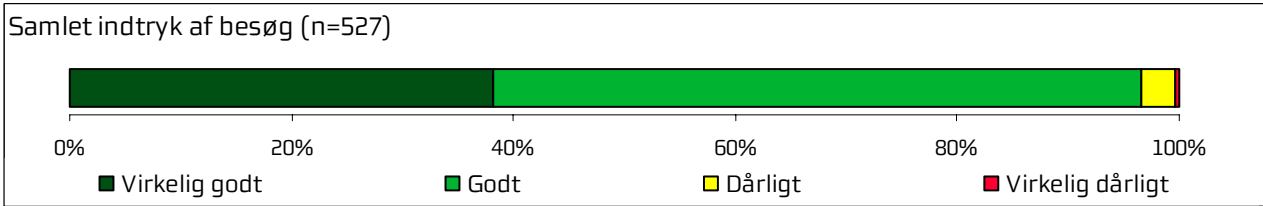
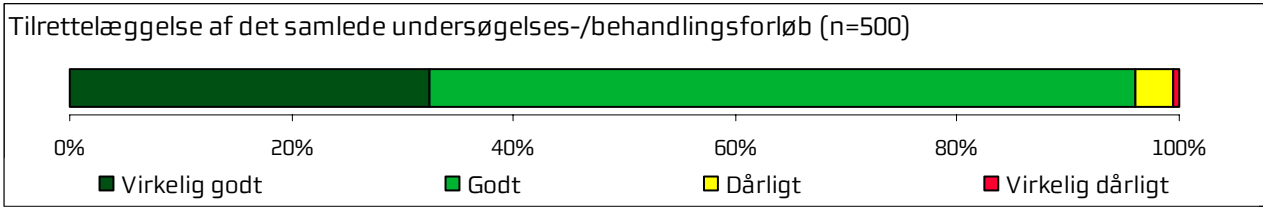
Tilfældige forskelle?

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

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

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

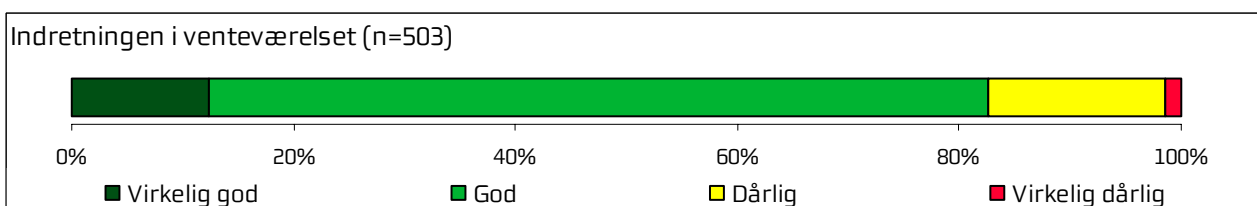
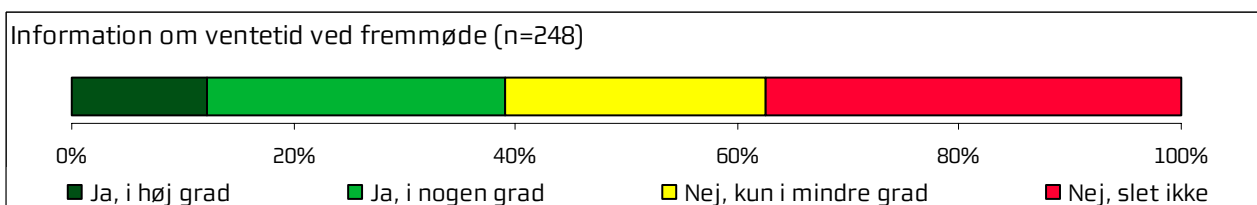
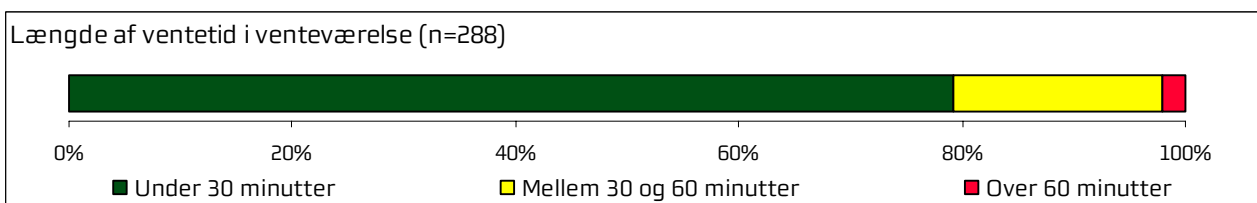
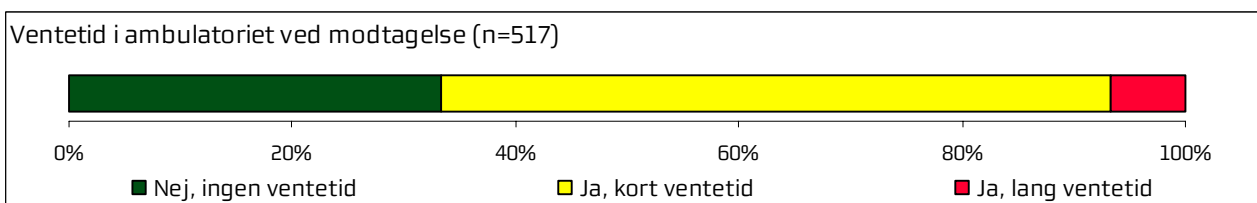
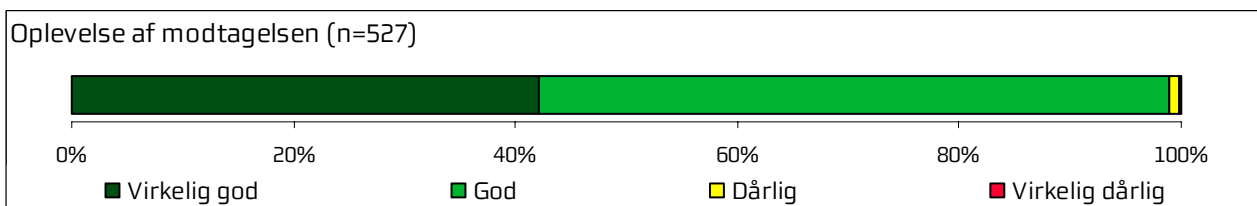
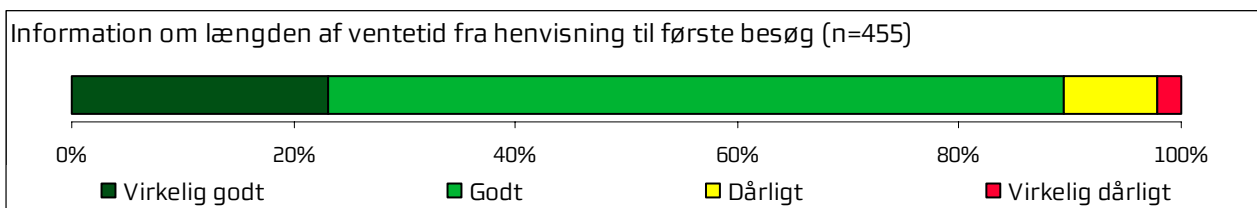
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	97%	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	95%	97%

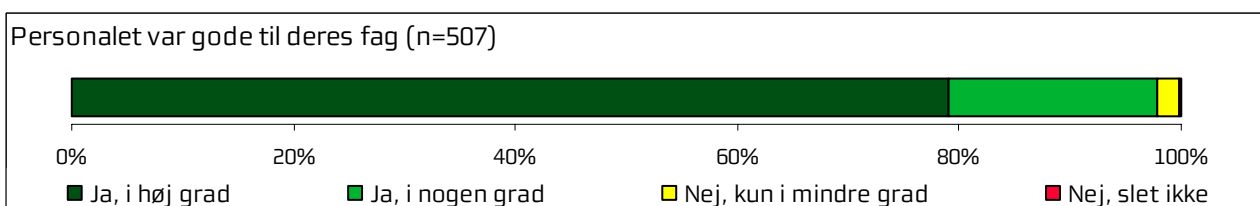
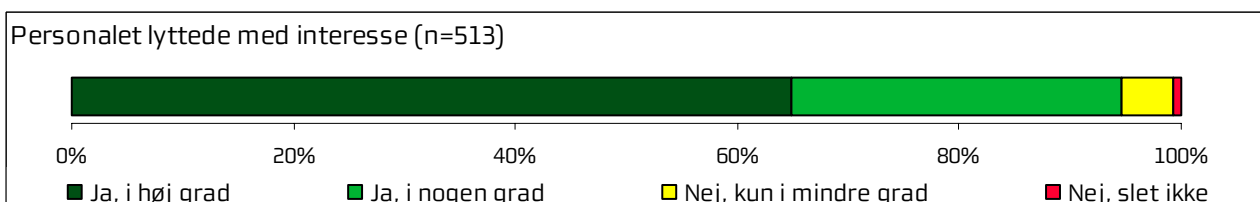
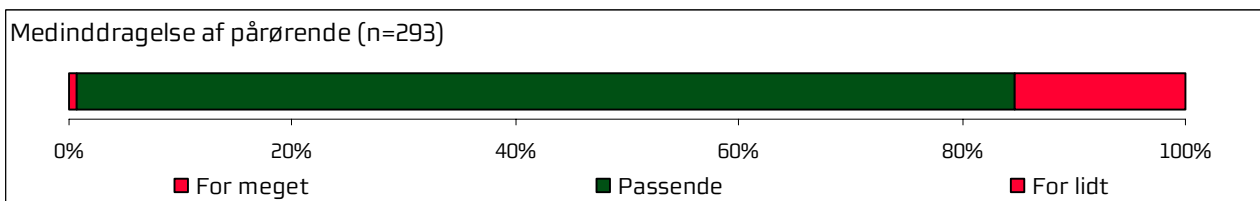
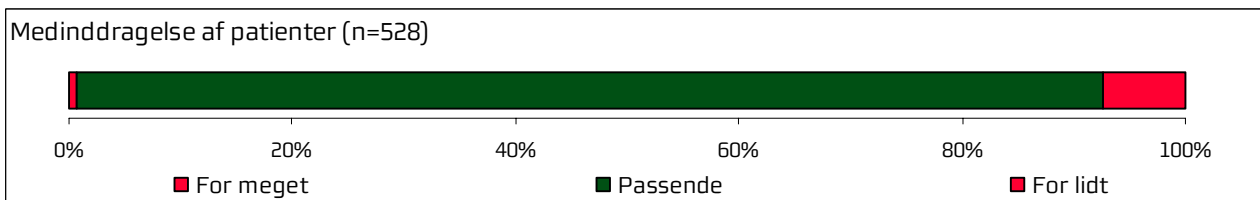
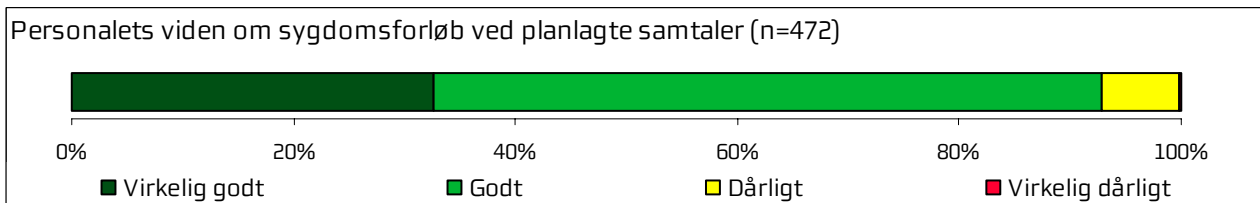
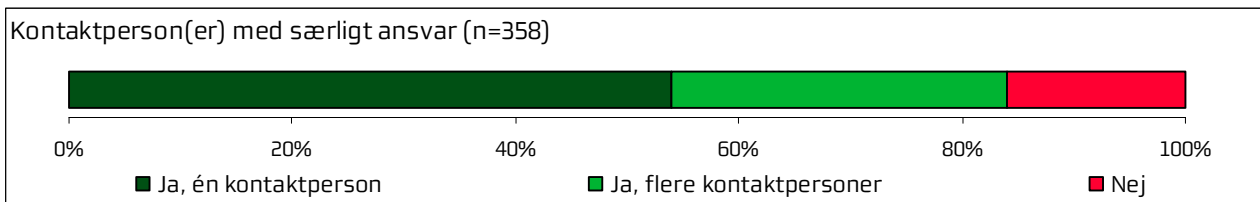
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	89%	-	-	95%*	89%	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	97%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	33%	-	-	52%*	28%*	36%
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?	39%	-	-	52%*	35%	43%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83%	-	-	95%*	74%*	85%

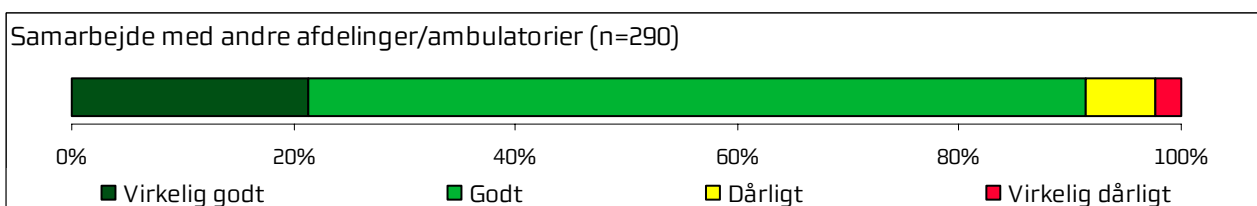
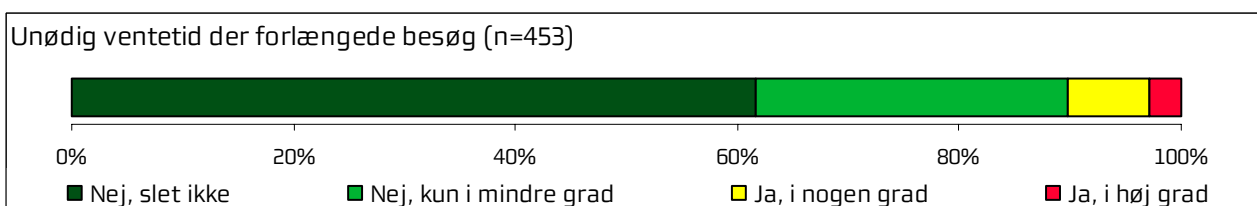
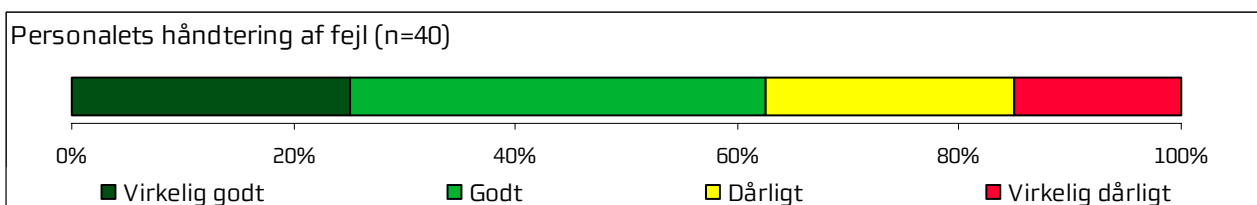
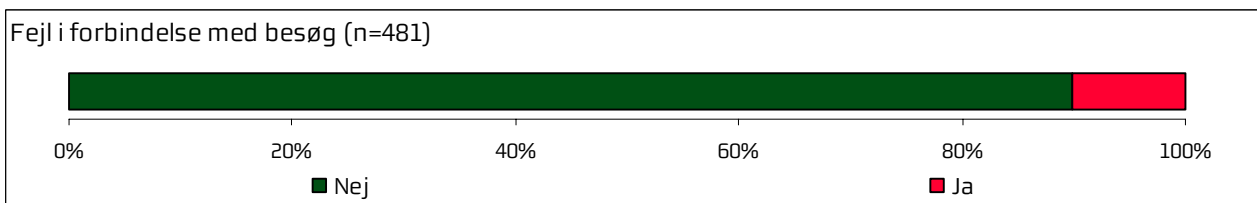
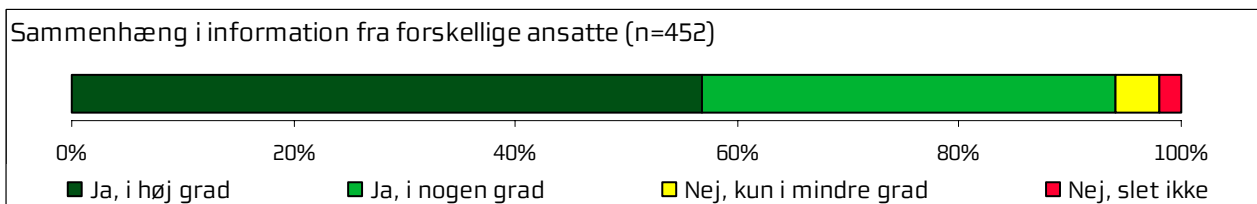
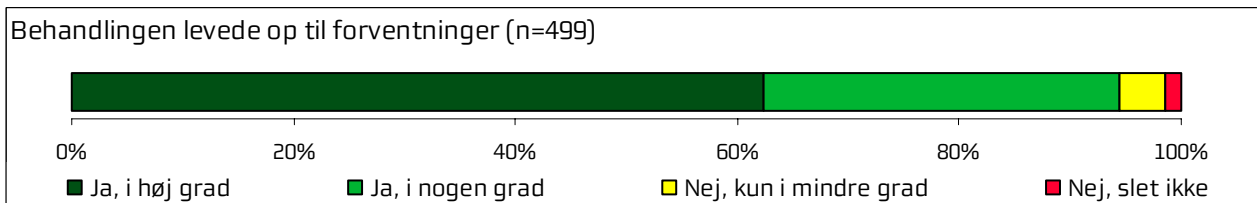
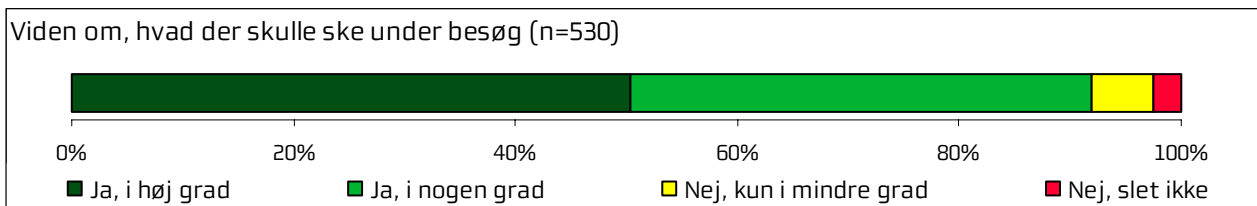
4.3 Personale



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%	71%*	79%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	97%*	88%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	96%*	89%	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84%	-	-	96%*	78%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	97%	93%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	97%	98%

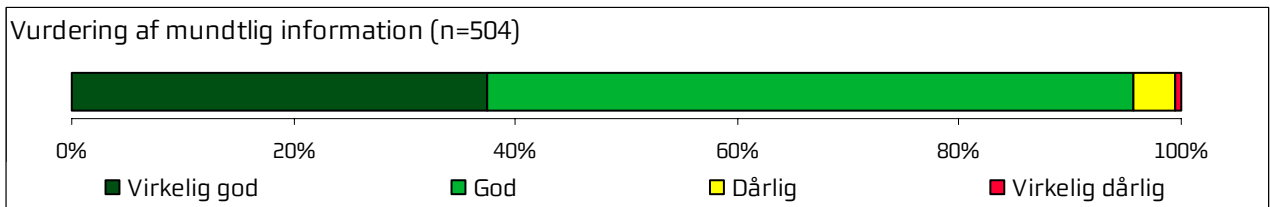
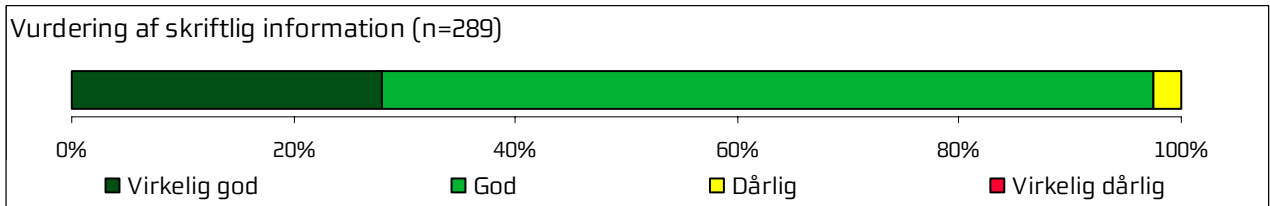
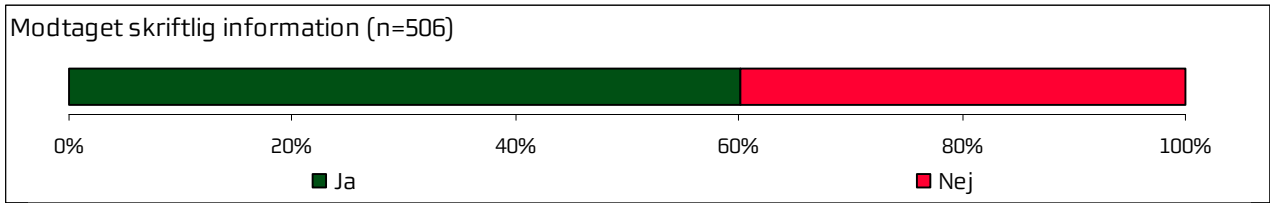
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	92%	-	-	91%	81%*	86%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	96%	88%*	92%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	96%	90%*	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	93%	85%*	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63%	-	-	87%*	58%	73%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90%	-	-	94%*	87%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	93%	86%*	90%

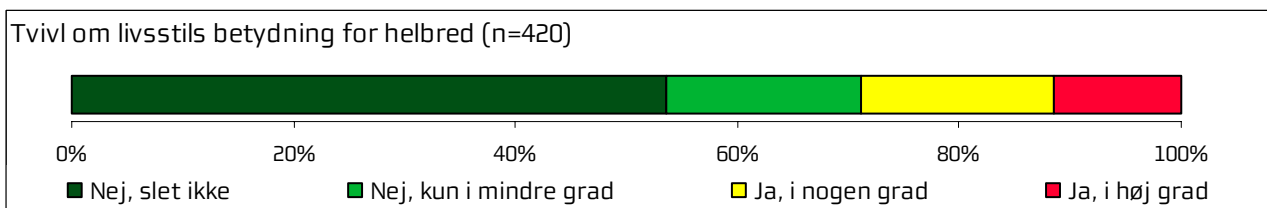
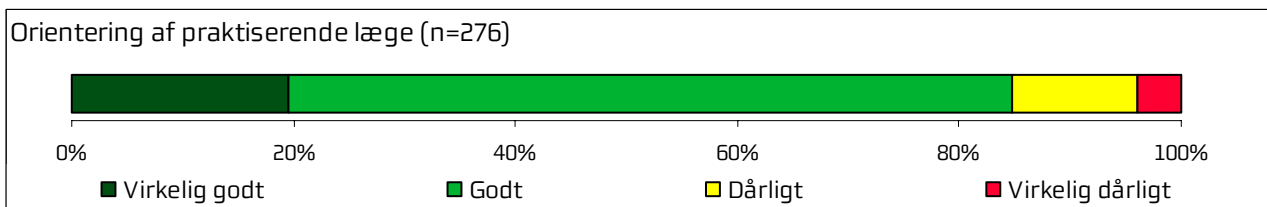
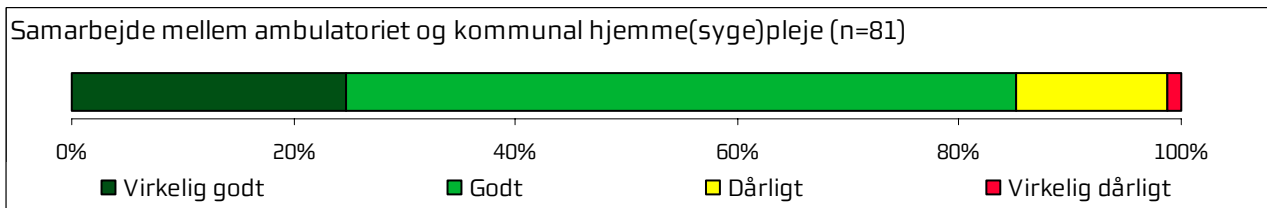
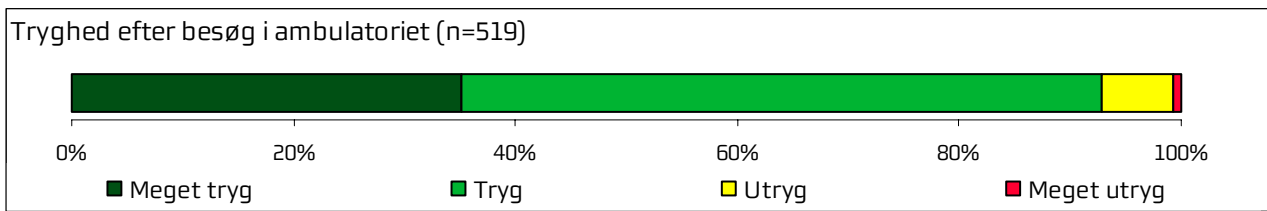
4.5 Information



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?	60%	-	-	71%*	39%*	56%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	94%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	97%	94%	95%

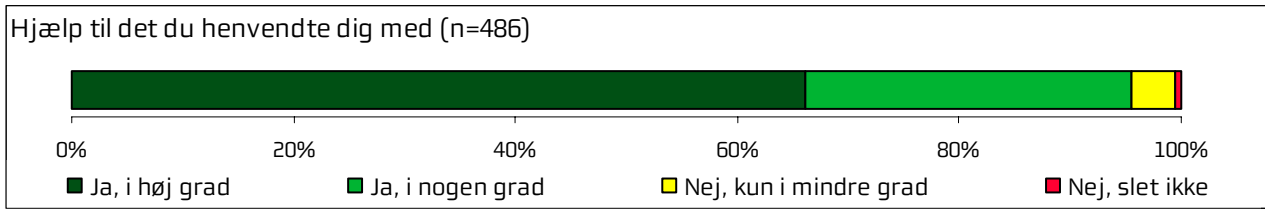
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	96%*	92%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	98%*	85%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	93%*	79%	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	83%*	65%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95%	-	-	98%*	93%	95%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Lebenr.: >>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		
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/MELLEM DINE 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. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 55 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)		542	991
Køn	Mand	49%	49%
	Kvinde	51%	51%
Alder	0-19 år	4%	5%
	20-39 år	9%	15%
	40-59 år	36%	35%
	60-79 år	43%	37%
	80 år eller derover	8%	7%

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		542	100
Alder	0-19	22	4%
	20-39	51	9%
	40-59	196	36%
	60-79	232	43%
	80-	41	8%
Køn	Mand	263	49%
	Kvinde	279	51%
Skema udfyldt af	Patienten	508	96%
	Pårørende	23	4%
Modersmål	Dansk	529	99%
	Ikke dansk	7	1%
Diagnose	DE05	6	1%
	DE10	35	6%
	DE11	39	7%
	Øvrige	462	85%
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	41	8%
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	39	7%
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	69	13%
	Klinisk Diætist	21	4%
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	87	16%
	Mave-Tarm Dagafsnit	17	3%
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	27	5%
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	29	5%
	Medicinsk Dagafsnit	64	12%
	Nyreambulatoriet, Viborg	34	6%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	114	21%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		32	64	3	1	500	28	
Alder	0-19	42	53	5	0	19	2	
	20-39	22	72	7	0	46	3	
	40-59	31	64	4	1	181	12	
	60-79	33	64	2	0	219	6	
	80-	43	57	0	0	35	5	
Køn	Mand	37	59	3	1	245	12	
	Kvinde	28	68	4	0	255	16	
Skema udfyldt af	Patienten	32	64	3	0	472	27	
	Pårørende	29	62	5	5	21	1	
Modersmål	Dansk	33	63	3	1	492	27	
	Ikke dansk	33	67	0	0	6	1	
Diagnose	DE05	20	80	0	0	5	1	
	DE10	22	66	13	0	32	2	
	DE11	32	66	3	0	38	1	
	Øvrige	33	63	3	1	425	24	
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	27	70	3	0	37	3	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	31	57	9	3	35	4	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	50	50	0	0	64	3	
	Klinisk Diætist	24	65	12	0	17	2	
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	30	66	4	0	82	4	
	Mave-Tarm Dagafsnit	24	71	0	6	17	0	
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	24	76	0	0	25	2	
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	38	52	10	0	29	0	
	Medicinsk Dagafsnit	40	57	2	2	58	5	
	Nyreambulatoriet, Viborg	27	73	0	0	30	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	70	4	0	106	3	

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		38	58	3	0	527
Alder	0-19	38	48	14	0	21
	20-39	29	67	4	0	48
	40-59	37	58	5	0	192
	60-79	38	60	1	1	227
	80-	56	44	0	0	39
Køn	Mand	39	57	2	1	256
	Kvinde	37	59	4	0	271
Skema udfyldt af	Patienten	38	59	3	0	497
	Pårørende	43	48	4	4	23
Modersmål	Dansk	38	58	3	0	518
	Ikke dansk	29	71	0	0	7
Diagnose	DE05	17	83	0	0	6
	DE10	34	54	9	3	35
	DE11	35	65	0	0	37
	Øvrige	39	58	3	0	449
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	32	66	2	0	41
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	31	64	5	0	39
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	53	47	0	0	66
	Klinisk Diætist	20	65	15	0	20
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	37	58	5	0	84
	Mave-Tarm Dagafsnit	24	71	0	6	17
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	33	67	0	0	27
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	44	48	7	0	27
	Medicinsk Dagafsnit	48	49	3	0	63
	Nyreambulatoriet, Viborg	45	55	0	0	33
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	65	2	1	110

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		23	66	8	2	455	65
Alder	0-19	29	62	10	0	21	1
	20-39	8	65	18	10	40	11
	40-59	22	64	10	4	161	24
	60-79	25	70	6	0	200	22
	80-	33	64	3	0	33	7
Køn	Mand	24	68	6	3	225	29
	Kvinde	22	65	11	2	230	36
Skema udfyldt af	Patienten	23	67	8	2	425	64
	Pårørende	23	68	9	0	22	1
Modersmål	Dansk	23	66	8	2	445	65
	Ikke dansk	0	86	14	0	7	0
Diagnose	DE05	40	60	0	0	5	1
	DE10	20	64	16	0	25	10
	DE11	22	75	3	0	32	7
	Øvrige	23	66	8	3	393	47
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	19	55	16	10	31	10
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	28	66	6	0	32	5
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	33	61	2	4	57	7
	Klinisk Diætist	28	44	22	6	18	2
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	16	71	10	3	77	7
	Mave-Tarm Dagafsnit	14	71	7	7	14	2
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	15	70	15	0	20	6
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	13	83	4	0	24	5
	Medicinsk Dagafsnit	35	60	5	0	57	5
	Nyreambulatoriet, Viborg	20	73	7	0	30	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	69	8	1	95	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	1	0	527	4
Alder	0-19	45	50	5	0	22	0
	20-39	34	64	2	0	50	1
	40-59	34	64	1	1	191	2
	60-79	48	52	0	0	225	0
	80-	56	44	0	0	39	1
Køn	Mand	43	56	0	0	254	3
	Kvinde	41	57	1	0	273	1
Skema udfyldt af	Patienten	41	58	1	0	496	4
	Pårørende	52	48	0	0	23	0
Modersmål	Dansk	42	57	1	0	517	4
	Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
Diagnose	DE05	33	67	0	0	6	0
	DE10	41	59	0	0	34	1
	DE11	44	56	0	0	39	0
	Øvrige	42	56	1	0	448	3
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	41	59	0	0	41	0
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	47	47	5	0	38	0
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	45	55	0	0	66	1
	Klinisk Diætist	25	70	5	0	20	0
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	36	62	2	0	87	0
	Mave-Tarm Dagafsnit	41	59	0	0	17	0
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	37	63	0	0	27	0
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	36	64	0	0	28	1
	Medicinsk Dagafsnit	60	38	0	2	63	0
	Nyreambulatoriet, Viborg	42	58	0	0	33	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	0	0	107	1

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		33	60	7	517	10
Alder	0-19	29	62	10	21	0
	20-39	20	71	8	49	2
	40-59	32	60	8	189	4
	60-79	38	58	4	219	3
	80-	33	56	10	39	1
Køn	Mand	35	60	4	253	2
	Kvinde	31	59	9	264	8
Skema udfyldt af	Patienten	33	60	7	487	10
	Pårørende	36	64	0	22	0
Modersmål	Dansk	33	60	7	508	9
	Ikke dansk	17	83	0	6	1
Diagnose	DE05	67	33	0	6	0
	DE10	47	47	6	34	1
	DE11	32	61	8	38	1
	Øvrige	32	61	7	439	8
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	30	55	15	40	1
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	31	67	3	39	0
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	38	58	5	66	1
	Klinisk Diætist	35	50	15	20	0
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	29	65	6	83	0
	Mave-Tarm Dagafsnit	19	75	6	16	0
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	19	67	15	27	0
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	63	37	0	27	2
	Medicinsk Dagafsnit	40	57	3	60	2
	Nyreambulatoriet, Viborg	31	63	6	32	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	62	7	107	3

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	288	3
Alder	0-19	67	33	0	15	0
	20-39	86	14	0	37	0
	40-59	78	21	2	112	1
	60-79	81	17	3	108	1
	80-	75	19	6	16	1
Køn	Mand	83	16	1	139	0
	Kvinde	75	21	3	149	3
Skema udfyldt af	Patienten	79	19	2	273	3
	Pårørende	92	8	0	12	0
Modersmål	Dansk	79	19	2	281	3
	Ikke dansk	100	0	0	5	0
Diagnose	DE05	-	-	-	2	0
	DE10	72	28	0	18	0
	DE11	71	24	5	21	1
	Øvrige	80	18	2	247	2
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	59	37	4	27	0
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	96	4	0	23	2
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	83	17	0	35	0
	Klinisk Diætist	69	23	8	13	0
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	80	20	0	51	0
	Mave-Tarm Dagafsnit	77	23	0	13	0
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	75	20	5	20	0
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	86	14	0	7	1
	Medicinsk Dagafsnit	90	7	3	29	0
	Nyreambulatoriet, Viborg	50	44	6	16	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	13	2	54	0

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		12	27	23	38	248	25
Alder	0-19	13	7	40	40	15	0
	20-39	3	23	23	51	35	2
	40-59	13	23	22	41	98	10
	60-79	13	33	24	30	89	13
	80-	18	55	9	18	11	0
Køn	Mand	12	30	22	36	125	9
	Kvinde	12	24	24	39	123	16
Skema udfyldt af	Patienten	12	28	24	37	234	25
	Pårørende	18	18	27	36	11	0
Modersmål	Dansk	12	27	23	37	241	25
	Ikke dansk	0	20	40	40	5	0
Diagnose	DE05	-	-	-	-	2	0
	DE10	0	27	13	60	15	3
	DE11	26	26	21	26	19	2
	Øvrige	12	27	25	37	212	20
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	13	29	25	33	24	3
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	12	29	24	35	17	2
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	12	35	19	35	26	4
	Klinisk Diætist	8	25	25	42	12	0
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	5	26	28	42	43	5
	Mave-Tarm Dagafsnit	25	25	17	33	12	0
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	17	17	22	44	18	3
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	0	14	29	57	7	2
	Medicinsk Dagafsnit	14	32	18	36	22	1
	Nyreambulatoriet, Viborg	19	31	19	31	16	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	25	25	35	51	3

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		12	70	16	1	503	17	
Alder	0-19	10	75	10	5	20	2	
	20-39	6	59	33	2	49	0	
	40-59	8	72	18	2	181	6	
	60-79	15	71	13	1	217	8	
	80-	25	69	6	0	36	1	
Køn	Mand	13	73	13	2	248	7	
	Kvinde	12	68	19	1	255	10	
Skema udfyldt af	Patienten	11	71	16	1	474	15	
	Pårørende	27	55	14	5	22	1	
Modersmål	Dansk	12	71	16	1	494	16	
	Ikke dansk	43	57	0	0	7	0	
Diagnose	DE05	0	80	20	0	5	1	
	DE10	9	79	12	0	33	1	
	DE11	13	76	11	0	38	1	
	Øvrige	13	69	17	2	427	14	
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	5	83	13	0	40	0	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	6	47	42	6	36	2	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	20	71	9	0	65	1	
	Klinisk Diætist	6	56	33	6	18	1	
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	5	73	19	3	78	4	
	Mave-Tarm Dagafsnit	13	81	6	0	16	1	
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	26	67	7	0	27	0	
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	15	85	0	0	26	3	
	Medicinsk Dagafsnit	24	66	9	2	58	0	
	Nyreambulatoriet, Viborg	13	84	3	0	32	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	68	22	1	107	3	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		54	30	16	358
Alder	0-19	58	42	0	12
	20-39	50	38	12	34
	40-59	57	31	12	138
	60-79	54	26	21	149
	80-	44	36	20	25
Køn	Mand	52	28	20	171
	Kvinde	56	32	12	187
Skema udfyldt af	Patienten	54	30	16	340
	Pårørende	43	36	21	14
Modersmål	Dansk	54	31	15	351
	Ikke dansk	60	0	40	5
Diagnose	DE05	-	-	-	3
	DE10	47	33	20	30
	DE11	66	17	17	35
	Øvrige	53	31	16	290
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	67	24	9	33
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	45	20	35	20
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	57	23	20	30
	Klinisk Diætist	38	15	46	13
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	61	30	9	56
	Mave-Tarm Dagafsnit	-	-	-	3
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	56	25	19	16
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	58	27	15	26
	Medicinsk Dagafsnit	58	36	6	53
	Nyreambulatoriet, Viborg	46	39	14	28
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	35	20	80

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		33	60	7	0	472	52	
Alder	0-19	30	65	5	0	20	2	
	20-39	28	63	7	2	43	6	
	40-59	31	58	11	0	175	17	
	60-79	33	63	4	0	206	18	
	80-	54	46	0	0	28	9	
Køn	Mand	37	55	7	0	229	24	
	Kvinde	28	65	7	0	243	28	
Skema udfyldt af	Patienten	32	60	7	0	444	51	
	Pårørende	36	64	0	0	22	0	
Modersmål	Dansk	33	60	7	0	464	51	
	Ikke dansk	29	57	14	0	7	0	
Diagnose	DE05	17	67	17	0	6	0	
	DE10	38	56	6	0	32	3	
	DE11	37	57	6	0	35	3	
	Øvrige	32	61	7	0	399	46	
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	30	68	3	0	37	4	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	32	42	26	0	31	6	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	44	56	0	0	59	8	
	Klinisk Diætist	18	71	12	0	17	3	
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	31	61	8	0	77	7	
	Mave-Tarm Dagafsnit	27	67	7	0	15	2	
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	27	64	9	0	22	5	
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	37	59	4	0	27	1	
	Medicinsk Dagafsnit	37	61	2	0	57	6	
	Nyreambulatoriet, Viborg	33	53	13	0	30	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	63	7	1	100	8	

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	92	7	528
Alder	0-19	0	95	5	21
	20-39	0	86	14	49
	40-59	2	91	8	193
	60-79	0	94	6	226
	80-	3	90	8	39
Køn	Mand	0	93	7	256
	Kvinde	1	91	8	272
Skema udfyldt af	Patienten	1	92	8	499
	Pårørende	0	96	4	23
Modersmål	Dansk	1	92	8	520
	Ikke dansk	0	100	0	7
Diagnose	DE05	0	83	17	6
	DE10	0	89	11	35
	DE11	3	95	3	38
	Øvrige	1	92	7	449
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	0	90	10	41
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	3	77	21	39
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	2	95	3	66
	Klinisk Diætist	0	95	5	20
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	0	95	5	86
	Mave-Tarm Dagafsnit	0	81	19	16
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	0	100	0	27
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	3	93	3	29
	Medicinsk Dagafsnit	2	94	5	63
	Nyreambulatoriet, Viborg	0	94	6	32
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	109

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	84	15	293	235
Alder	0-19	5	90	5	20	1
	20-39	0	92	8	24	26
	40-59	0	81	19	96	97
	60-79	1	84	16	134	91
	80-	0	84	16	19	20
Køn	Mand	1	87	12	163	93
	Kvinde	0	80	20	130	142
Skema udfyldt af	Patienten	0	83	16	267	231
	Pårørende	5	90	5	21	2
Modersmål	Dansk	0	84	16	287	232
	Ikke dansk	20	80	0	5	2
Diagnose	DE05	0	0	100	1	5
	DE10	0	89	11	18	17
	DE11	0	88	12	17	21
	Øvrige	1	84	16	257	192
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	0	90	10	20	21
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	0	77	23	22	17
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	3	82	16	38	28
	Klinisk Diætist	0	90	10	10	10
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	3	85	13	39	47
	Mave-Tarm Dagafsnit	0	60	40	10	6
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	0	91	9	11	16
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	0	92	8	13	15
	Medicinsk Dagafsnit	0	93	7	45	17
	Nyreambulatoriet, Viborg	0	90	10	20	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	77	23	65	44

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		65	30	5	1	513	18
Alder	0-19	67	29	5	0	21	0
	20-39	69	25	6	0	48	2
	40-59	61	33	5	2	190	4
	60-79	68	27	5	0	217	9
	80-	62	38	0	0	37	3
Køn	Mand	65	31	4	0	245	10
	Kvinde	65	29	5	1	268	8
Skema udfyldt af	Patienten	65	29	5	1	484	18
	Pårørende	50	50	0	0	22	0
Modersmål	Dansk	65	29	5	1	504	18
	Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
Diagnose	DE05	83	0	17	0	6	0
	DE10	63	26	9	3	35	0
	DE11	56	41	3	0	39	0
	Øvrige	66	29	4	1	433	18
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	56	39	5	0	41	0
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	59	27	14	0	37	2
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	75	24	0	2	63	3
	Klinisk Diætist	68	26	5	0	19	1
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	70	28	1	0	81	5
	Mave-Tarm Dagafsnit	50	38	13	0	16	1
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	64	32	4	0	25	2
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	69	28	0	3	29	0
	Medicinsk Dagafsnit	63	32	3	2	62	2
	Nyreambulatoriet, Viborg	72	25	3	0	32	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	31	8	1	108	2

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	2	0	507	25	
Alder	0-19	76	19	5	0	21	0	
	20-39	70	28	2	0	47	2	
	40-59	80	18	2	1	188	6	
	60-79	80	17	2	0	213	15	
	80-	82	18	0	0	38	2	
Køn	Mand	81	16	3	0	245	13	
	Kvinde	77	21	1	0	262	12	
Skema udfyldt af	Patienten	79	19	2	0	477	25	
	Pårørende	83	17	0	0	23	0	
Modersmål	Dansk	79	19	2	0	499	24	
	Ikke dansk	100	0	0	0	6	1	
Diagnose	DE05	83	17	0	0	6	0	
	DE10	71	24	6	0	34	1	
	DE11	76	22	3	0	37	2	
	Øvrige	80	18	2	0	430	22	
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	74	24	3	0	38	3	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	64	31	6	0	36	3	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	86	14	0	0	64	3	
	Klinisk Diætist	72	28	0	0	18	1	
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	82	17	1	0	84	2	
	Mave-Tarm Dagafsnit	81	19	0	0	16	1	
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	83	17	0	0	24	3	
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	79	17	3	0	29	0	
	Medicinsk Dagafsnit	80	19	2	0	59	4	
	Nyreambulatoriet, Viborg	88	12	0	0	34	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	19	4	1	105	5	

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		50	42	6	2	530	3	
Alder	0-19	48	43	10	0	21	0	
	20-39	38	50	6	6	50	0	
	40-59	48	45	5	2	192	2	
	60-79	57	35	5	3	228	0	
	80-	38	51	10	0	39	1	
Køn	Mand	51	39	5	4	257	2	
	Kvinde	49	44	6	1	273	1	
Skema udfyldt af	Patienten	50	42	5	2	500	3	
	Pårørende	65	22	9	4	23	0	
Modersmål	Dansk	50	42	5	2	521	3	
	Ikke dansk	71	14	14	0	7	0	
Diagnose	DE05	40	60	0	0	5	0	
	DE10	57	37	6	0	35	0	
	DE11	67	28	5	0	39	0	
	Øvrige	49	43	6	3	451	3	
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	59	37	2	2	41	0	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	33	56	5	5	39	0	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	61	33	1	4	67	1	
	Klinisk Diætist	30	50	15	5	20	0	
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	43	49	5	3	86	0	
	Mave-Tarm Dagafsnit	47	41	12	0	17	0	
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	41	56	4	0	27	0	
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	57	39	4	0	28	0	
	Medicinsk Dagafsnit	56	39	3	2	62	1	
	Nyreambulatoriet, Viborg	67	24	9	0	33	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	40	9	2	110	0	

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		62	32	4	1	499	26
Alder	0-19	53	42	5	0	19	2
	20-39	52	40	4	4	48	1
	40-59	57	37	5	1	183	7
	60-79	69	27	3	1	213	13
	80-	67	25	8	0	36	3
Køn	Mand	64	30	4	2	246	12
	Kvinde	61	34	4	1	253	14
Skema udfyldt af	Patienten	62	33	4	1	471	24
	Pårørende	62	29	10	0	21	2
Modersmål	Dansk	63	32	4	1	490	26
	Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
Diagnose	DE05	40	40	20	0	5	1
	DE10	65	26	6	3	34	0
	DE11	62	36	3	0	39	0
	Øvrige	62	32	4	1	421	25
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	53	43	3	3	40	0
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	57	30	11	3	37	1
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	80	17	2	2	64	4
	Klinisk Diætist	37	53	11	0	19	0
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	65	32	1	2	82	4
	Mave-Tarm Dagafsnit	38	50	13	0	16	1
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	63	38	0	0	24	3
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	75	21	4	0	28	1
	Medicinsk Dagafsnit	60	34	5	0	58	4
	Nyreambulatoriet, Viborg	66	34	0	0	29	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	31	6	2	102	6

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		57	37	4	2	452	65
Alder	0-19	55	45	0	0	20	1
	20-39	56	37	7	0	41	9
	40-59	55	38	4	3	170	22
	60-79	58	36	4	2	191	24
	80-	60	37	0	3	30	9
Køn	Mand	59	35	4	2	224	29
	Kvinde	55	39	4	2	228	36
Skema udfyldt af	Patienten	58	36	4	2	424	64
	Pårørende	38	62	0	0	21	1
Modersmål	Dansk	58	36	4	2	444	64
	Ikke dansk	17	83	0	0	6	1
Diagnose	DE05	-	-	-	-	4	0
	DE10	59	34	7	0	29	4
	DE11	56	42	0	3	36	2
	Øvrige	57	37	4	2	383	59
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	50	47	0	3	34	6
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	53	29	12	6	34	5
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	58	37	0	6	52	14
	Klinisk Diætist	47	37	16	0	19	1
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	61	36	1	1	70	12
	Mave-Tarm Dagafsnit	47	47	7	0	15	2
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	63	37	0	0	19	7
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	71	25	4	0	24	2
	Medicinsk Dagafsnit	57	38	3	2	58	6
	Nyreambulatoriet, Viborg	67	33	0	0	30	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	40	6	1	97	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		98	2	385	114
Alder	0-19	100	0	12	6
	20-39	97	3	35	11
	40-59	96	4	139	41
	60-79	99	1	169	48
	80-	97	3	30	8
Køn	Mand	98	2	188	54
	Kvinde	98	2	197	60
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	367	105
	Pårørende	100	0	13	7
Modersmål	Dansk	98	2	380	110
	Ikke dansk	80	20	5	2
Diagnose	DE05	100	0	4	2
	DE10	97	3	30	4
	DE11	97	3	29	9
	Øvrige	98	2	322	99
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	97	3	33	6
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	90	10	29	10
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	100	0	42	19
	Klinisk Diætist	90	10	10	7
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	98	2	57	22
	Mave-Tarm Dagafsnit	100	0	9	6
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	100	0	12	12
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	100	0	23	6
	Medicinsk Dagafsnit	98	2	54	6
	Nyreambulatoriet, Viborg	100	0	27	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	99	1	89	16

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	459
Alder	0-19	100	0	15
	20-39	98	2	43
	40-59	97	3	167
	60-79	99	2	200
	80-	100	0	34
Køn	Mand	99	1	219
	Kvinde	98	3	240
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	438
	Pårørende	100	0	14
Modersmål	Dansk	98	2	451
	Ikke dansk	83	17	6
Diagnose	DE05	100	0	6
	DE10	100	0	32
	DE11	100	0	35
	Øvrige	98	2	386
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	100	0	38
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	94	6	36
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	98	2	53
	Klinisk Diætist	100	0	15
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	100	0	66
	Mave-Tarm Dagafsnit	100	0	14
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	96	4	23
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	100	0	26
	Medicinsk Dagafsnit	98	2	57
	Nyreambulatoriet, Viborg	94	6	31
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	100

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	461
Alder	0-19	88	13	16
	20-39	95	5	42
	40-59	93	7	170
	60-79	95	5	199
	80-	100	0	34
Køn	Mand	95	5	223
	Kvinde	94	6	238
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	440
	Pårørende	93	7	15
Modersmål	Dansk	94	6	454
	Ikke dansk	100	0	6
Diagnose	DE05	100	0	6
	DE10	97	3	32
	DE11	97	3	34
	Øvrige	94	6	389
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	95	5	38
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	100	0	36
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	89	11	54
	Klinisk Diætist	100	0	15
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	88	12	69
	Mave-Tarm Dagafsnit	93	7	15
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	88	13	24
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	96	4	26
	Medicinsk Dagafsnit	95	5	57
	Nyreambulatoriet, Viborg	100	0	29
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	98

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		94	6	221
Alder	0-19	83	17	6
	20-39	81	19	27
	40-59	95	5	83
	60-79	96	4	89
	80-	100	0	16
Køn	Mand	93	7	115
	Kvinde	94	6	106
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	213
	Pårørende	71	29	7
Modersmål	Dansk	94	6	218
	Ikke dansk	-	-	3
Diagnose	DE05	-	-	1
	DE10	94	6	18
	DE11	100	0	16
	Øvrige	93	7	186
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	100	0	18
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	100	0	15
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	100	0	24
	Klinisk Diætist	100	0	8
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	89	11	37
	Mave-Tarm Dagafsnit	78	22	9
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	82	18	11
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	100	0	13
	Medicinsk Dagafsnit	100	0	25
	Nyreambulatoriet, Viborg	94	6	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	45

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?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		25	38	23	15	40	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	33	17	17	33	6	1	
	40-59	16	53	21	11	19	0	
	60-79	33	33	25	8	12	1	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	29	38	14	19	21	1	
	Kvinde	21	37	32	11	19	1	
Skema udfyldt af	Patienten	24	38	24	14	37	2	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	23	38	23	15	39	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Diagnose	DE05	-	-	-	-	0	0	
	DE10	-	-	-	-	2	0	
	DE11	-	-	-	-	1	0	
	Øvrige	24	41	22	14	37	2	
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	-	-	-	-	3	0	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	-	-	-	-	2	0	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	33	33	17	17	6	0	
	Klinisk Diætist	-	-	-	-	1	0	
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	0	22	56	22	9	1	
	Mave-Tarm Dagafsnit	-	-	-	-	2	0	
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	0	80	20	0	5	1	
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	-	-	-	-	0	0	
	Medicinsk Dagafsnit	-	-	-	-	3	0	
	Nyreambulatoriet, Viborg	-	-	-	-	2	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	57	0	29	7	0	

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	28	7	3	453	34
Alder	0-19	68	16	16	0	19	1
	20-39	60	32	6	2	47	1
	40-59	65	24	8	3	167	16
	60-79	58	31	7	3	185	13
	80-	60	34	3	3	35	3
Køn	Mand	63	29	6	2	222	18
	Kvinde	61	28	8	3	231	16
Skema udfyldt af	Patienten	62	28	7	3	431	32
	Pårørende	53	35	6	6	17	2
Modersmål	Dansk	61	29	7	3	446	34
	Ikke dansk	83	0	17	0	6	0
Diagnose	DE05	80	20	0	0	5	0
	DE10	70	23	3	3	30	2
	DE11	67	23	7	3	30	3
	Øvrige	60	29	8	3	388	29
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	55	29	13	3	31	5
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	56	29	12	3	34	1
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	82	12	4	2	57	7
	Klinisk Diætist	71	12	18	0	17	2
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	64	27	3	6	70	5
	Mave-Tarm Dagafsnit	50	38	13	0	16	1
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	65	30	4	0	23	3
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	83	10	3	3	29	0
	Medicinsk Dagafsnit	63	27	6	4	51	4
	Nyreambulatoriet, Viborg	40	40	20	0	30	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	41	5	3	95	4

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		21	70	6	2	290	91	106
Alder	0-19	29	57	14	0	14	4	2
	20-39	17	73	10	0	30	4	13
	40-59	18	70	9	3	105	34	45
	60-79	23	70	3	3	121	38	42
	80-	30	70	0	0	20	11	4
Køn	Mand	21	71	4	3	147	53	44
	Kvinde	22	69	8	1	143	38	62
Skema udfyldt af	Patienten	21	71	6	2	274	88	101
	Pårørende	31	54	8	8	13	3	4
Modersmål	Dansk	21	70	6	2	287	88	106
	Ikke dansk	33	67	0	0	3	3	0
Diagnose	DE05	-	-	-	-	4	0	0
	DE10	7	73	13	7	15	8	10
	DE11	16	84	0	0	19	4	9
	Øvrige	23	69	6	2	252	79	87
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	20	72	8	0	25	6	7
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	8	71	13	8	24	7	3
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	30	67	3	0	33	18	13
	Klinisk Diætist	9	73	18	0	11	3	4
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	26	65	6	3	34	12	30
	Mave-Tarm Dagafsnit	27	45	18	9	11	3	3
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	9	73	18	0	11	5	10
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetes ambulatoriet, Skive	10	90	0	0	10	5	11
	Medicinsk Dagafsnit	36	62	0	3	39	7	10
	Nyreambulatoriet, Viborg	24	72	4	0	25	6	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	78	4	3	67	19	12

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		60	40	506
Alder	0-19	76	24	21
	20-39	57	43	49
	40-59	61	39	192
	60-79	58	42	209
	80-	63	37	35
Køn	Mand	63	37	250
	Kvinde	57	43	256
Skema udfyldt af	Patienten	60	40	478
	Pårørende	52	48	23
Modersmål	Dansk	60	40	499
	Ikke dansk	71	29	7
Diagnose	DE05	67	33	6
	DE10	53	47	34
	DE11	57	43	35
	Øvrige	61	39	431
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	62	38	39
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	55	45	38
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	65	35	62
	Klinisk Diætist	42	58	19
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	66	34	82
	Mave-Tarm Dagafsnit	47	53	17
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	63	37	27
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	56	44	27
	Medicinsk Dagafsnit	65	35	60
	Nyreambulatoriet, Viborg	58	42	33
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	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		28	70	2	0	289	1
Alder	0-19	31	63	6	0	16	0
	20-39	12	85	4	0	26	0
	40-59	27	68	4	0	114	1
	60-79	31	69	0	0	113	0
	80-	35	65	0	0	20	0
Køn	Mand	30	68	1	0	148	1
	Kvinde	26	71	4	0	141	0
Skema udfyldt af	Patienten	27	71	3	0	273	1
	Pårørende	58	42	0	0	12	0
Modersmål	Dansk	28	70	2	0	284	1
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
Diagnose	DE05	-	-	-	-	4	0
	DE10	24	71	6	0	17	0
	DE11	33	67	0	0	18	0
	Øvrige	28	70	2	0	250	1
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	26	70	4	0	23	0
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	16	79	5	0	19	1
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	49	49	3	0	39	0
	Klinisk Diætist	0	86	14	0	7	0
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	31	67	2	0	51	0
	Mave-Tarm Dagafsnit	38	50	13	0	8	0
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	6	94	0	0	16	0
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	36	64	0	0	14	0
	Medicinsk Dagafsnit	27	73	0	0	37	0
	Nyreambulatoriet, Viborg	32	68	0	0	19	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	77	2	0	56	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	4	1	504
Alder	0-19	35	55	10	0	20
	20-39	23	68	6	2	47
	40-59	37	58	5	1	185
	60-79	38	59	2	0	216
	80-	56	44	0	0	36
Køn	Mand	42	53	4	1	248
	Kvinde	33	63	4	0	256
Skema udfyldt af	Patienten	37	59	4	0	478
	Pårørende	52	38	5	5	21
Modersmål	Dansk	38	58	4	1	497
	Ikke dansk	29	57	14	0	7
Diagnose	DE05	17	83	0	0	6
	DE10	38	50	13	0	32
	DE11	43	57	0	0	35
	Øvrige	37	58	3	1	431
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	24	71	5	0	38
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	38	49	14	0	37
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	48	51	2	0	65
	Klinisk Diætist	5	84	11	0	19
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	38	57	4	1	84
	Mave-Tarm Dagafsnit	20	73	0	7	15
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	38	58	4	0	26
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	52	41	7	0	27
	Medicinsk Dagafsnit	36	61	2	2	59
	Nyreambulatoriet, Viborg	37	63	0	0	30
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	57	2	0	104

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	58	6	1	519
Alder	0-19	43	48	5	5	21
	20-39	40	56	2	2	48
	40-59	36	52	11	1	188
	60-79	32	64	4	0	222
	80-	38	58	5	0	40
Køn	Mand	40	55	5	1	253
	Kvinde	31	61	8	1	266
Skema udfyldt af	Patienten	35	58	7	0	490
	Pårørende	35	52	4	9	23
Modersmål	Dansk	35	58	6	1	511
	Ikke dansk	29	71	0	0	7
Diagnose	DE05	33	67	0	0	6
	DE10	43	46	11	0	35
	DE11	39	61	0	0	38
	Øvrige	34	58	7	1	440
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	39	59	2	0	41
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	26	55	18	0	38
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	42	54	4	0	67
	Klinisk Diætist	26	53	21	0	19
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	40	55	4	1	85
	Mave-Tarm Dagafsnit	27	67	0	7	15
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	22	74	4	0	27
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	45	48	7	0	29
	Medicinsk Dagafsnit	26	67	5	2	58
	Nyreambulatoriet, Viborg	36	61	3	0	33
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	55	7	1	107

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		25	60	14	1	81	35	389
Alder	0-19	0	75	25	0	4	2	15
	20-39	0	50	25	25	4	2	44
	40-59	14	77	9	0	22	11	158
	60-79	31	56	14	0	36	15	156
	80-	40	47	13	0	15	5	16
Køn	Mand	32	63	2	2	41	20	186
	Kvinde	18	58	25	0	40	15	203
Skema udfyldt af	Patienten	25	59	14	1	71	32	376
	Pårørende	20	70	10	0	10	1	10
Modersmål	Dansk	26	59	14	1	78	35	385
	Ikke dansk	0	100	0	0	3	0	4
Diagnose	DE05	0	100	0	0	1	0	4
	DE10	20	40	20	20	5	2	26
	DE11	17	67	17	0	6	2	28
	Øvrige	26	61	13	0	69	31	331
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	25	50	13	13	8	1	28
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	50	33	17	0	6	1	26
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	45	55	0	0	11	6	49
	Klinisk Diætist	50	50	0	0	2	2	16
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	18	73	9	0	11	6	66
	Mave-Tarm Dagafsnit	0	100	0	0	2	1	14
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	0	80	20	0	5	1	21
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetes ambulatoriet, Skive	0	0	100	0	1	2	25
	Medicinsk Dagafsnit	25	58	17	0	12	3	44
	Nyreambulatoriet, Viborg	25	75	0	0	4	4	23
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	63	21	0	19	8	77

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		20	65	11	4	276	249
Alder	0-19	0	50	50	0	8	13
	20-39	4	57	17	22	23	27
	40-59	21	61	13	5	96	98
	60-79	19	73	7	1	124	97
	80-	36	56	8	0	25	14
Køn	Mand	21	64	11	4	141	116
	Kvinde	19	67	11	4	135	133
Skema udfyldt af	Patienten	19	66	10	4	258	238
	Pårørende	29	43	29	0	14	9
Modersmål	Dansk	19	65	11	4	270	247
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	2
Diagnose	DE05	25	75	0	0	4	2
	DE10	17	50	28	6	18	17
	DE11	17	75	8	0	24	14
	Øvrige	20	65	10	4	230	216
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	12	64	12	12	25	16
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	22	65	0	13	23	15
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	25	59	16	0	32	34
	Klinisk Diætist	13	50	13	25	8	12
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	15	66	12	7	41	45
	Mave-Tarm Dagafsnit	10	70	20	0	10	7
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	9	82	9	0	11	15
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	17	75	8	0	12	17
	Medicinsk Dagafsnit	35	59	6	0	34	28
	Nyreambulatoriet, Viborg	26	63	11	0	19	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	69	15	0	61	46

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		54	18	17	11	420	100
Alder	0-19	67	17	11	6	18	3
	20-39	63	13	15	10	40	10
	40-59	54	17	17	12	158	35
	60-79	52	19	17	12	180	40
	80-	38	17	33	13	24	12
Køn	Mand	53	16	17	13	204	45
	Kvinde	54	19	18	10	216	55
Skema udfyldt af	Patienten	53	18	17	11	399	95
	Pårørende	44	13	25	19	16	5
Modersmål	Dansk	54	18	17	11	415	98
	Ikke dansk	40	20	20	20	5	2
Diagnose	DE05	25	50	0	25	4	2
	DE10	47	21	9	24	34	0
	DE11	50	15	15	21	34	2
	Øvrige	55	17	19	9	348	96
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	48	21	12	18	33	6
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	48	9	21	21	33	6
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	63	3	19	15	59	6
	Klinisk Diætist	70	10	10	10	20	0
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	63	20	14	4	56	28
	Mave-Tarm Dagafsnit	57	21	21	0	14	3
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	40	40	20	0	20	7
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	56	8	12	24	25	3
	Medicinsk Dagafsnit	45	30	16	9	44	18
	Nyreambulatoriet, Viborg	38	27	35	0	26	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	18	17	13	90	17

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		66	29	4	1	486	36	
Alder	0-19	65	20	15	0	20	1	
	20-39	58	31	10	0	48	2	
	40-59	65	32	3	0	176	16	
	60-79	69	28	1	1	208	12	
	80-	68	24	9	0	34	5	
Køn	Mand	67	29	3	1	231	21	
	Kvinde	65	30	4	0	255	15	
Skema udfyldt af	Patienten	66	30	4	0	458	36	
	Pårørende	62	29	5	5	21	0	
Modersmål	Dansk	66	29	4	0	478	36	
	Ikke dansk	83	17	0	0	6	0	
Diagnose	DE05	67	33	0	0	6	0	
	DE10	59	24	18	0	34	0	
	DE11	70	27	0	3	37	1	
	Øvrige	66	30	3	0	409	35	
Afsnit	Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg	63	28	10	0	40	0	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive	57	34	9	0	35	3	
	Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg	69	29	0	2	58	10	
	Klinisk Diætist	32	58	11	0	19	1	
	Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	65	34	1	0	79	6	
	Mave-Tarm Dagafsnit	69	25	0	6	16	1	
	Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg	52	44	4	0	25	1	
	Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive	63	30	7	0	27	1	
	Medicinsk Dagafsnit	82	15	4	0	55	5	
	Nyreambulatoriet, Viborg	76	24	0	0	33	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	26	4	1	99	8	








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.



Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg

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	Det var en meget sød og dejlig sygeplejerske, der tog sig af mig - dejligt.	Godt
	2	Lytte mere.	Dårligt
	3	Der går for lang tid imellem undersøgelser.	Godt
	4	Om diætisten. De første besøg var inspirerende, motiverende og oplysende. Det seneste (med ny medarbejder) virkede uforberedt trods afleverede skriftlige spørgsmål og dagbøger et par dage forinden. Det er i orden ikke at have tid/have glemt/være blevet forhindret af mere presserende arbejdsopgaver. (Det kan ske for alle - selv undertegnende har glemt en tid på ambulatoriet for nogle år siden.) Men så må man sige det: beklager, men kan du ikke kigge forbi på et senere tidspunkt f.eks.	Godt
	5	Tilfreds!	Godt
	6	Jeg har kun rosende ord.	Virkelig godt
	7	Kun en gang har der været ventetid over en time. Årsagen var, at en maskine ikke fungerede. Så alt tilgivet. Der er en dejlig, rar stemning i ambulatoriet. Jeg føler mig respekteret og er altid glad for at komme der. Har ikke været hos egen læge, siden jeg begyndte i ambulatoriet.	Virkelig godt
	8	Jeg synes, at det er godt, at de ikke presser noget ned over hovedet på os ved at sige, at man skal gøre sådan og sådan, men at man selv får lov til at tage ansvar - så går det bedre.	Godt
	9	Jeg kan kun udtale mig positivt om det pågældende sygehus' respektive endokrinologiske afdeling. Overlæge NN skal kun have ros fra mig. Ikke alene, at han giver indtryk af at være meget kompetent, han er også meget imødekommende og rar at tale med. Jeg havde mange spørgsmål vedrørende medicin, bivirkninger og udsigten frem over. Han har også svaret på dem på en god måde.	Virkelig godt



Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Fantastisk modtagelse ved alle besøg.	Virkelig godt
	9	Jeg kom til Viborg fra Ålborg ved at benytte mig af frit sygehusvalg. Ventetiden til forundersøgelse i Ålborg var ca. 16 uger på det tidspunkt, og udsigt til en MR-scanning var endnu længere. I Viborg var ventetiden kun 14 dage.	Virkelig godt



Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar	
9	Jeg er stadigvæk i behandling for min lidelse, og jeg er i kontakt med Viborg alt efter behov. Mine blodprøver sendes fra Aalborg ca. hver tredje måned. Når lægen har fået dem og har vurderet dem, får jeg besked enten skriftligt eller telefonisk. Det fungerer optimalt. Jeg kan også altid ringe og lægge besked, hvis det er noget, der haster. Personligt har jeg mødt op på ambulatoriet tre gange til kontrol. Det er også fint.	Virkelig godt
	10 Synes ikke, jeg ved nok om min sygdom.	Godt






Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4		Godt
	9	Det føles trygt, at man kan ringe, hvis der er noget. Jeg har brugt det kun en gang, når jeg skulle holde en pause med noget medicin pga. bivirkninger. Jeg blevet ringet op af overlægen samme dag. Det var jeg meget imponeret over.	Virkelig godt





Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive

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 fik at vide, at min pacemaker var ok. Det var det, jeg kom for.	Godt
	5	Mine besøg på ambulatoriet har været præget af dårlig eller slet ingen planlægning. Der har ikke været en person, som har taget hånd om eller superviseret de mange forskellige læger, som jeg har haft kontakt med under forløbet. Behandlingen har virket tilfældig og som et forsøg. Enkelte læger har dog gjort undtagelser og været en positiv oplevelse. Er hoppet fra tilbuddet, og har søgt hjælp i det private system.	Dårligt
	6	Jeg synes, at det kan være godt for patienter, at de har den samme læge hver gang, de kommer på ambulatoriet. Specielt hvis man skal vurdere medicin. En læge anbefaler en bestemt medicin og en anden læge synes, at den skal fjernes.	Godt
	12	Det gode ved denne oplevelse var blandt andet, at det var om eftermiddagen (fordi man fra sygehusets side skulle have ventetiden reduceret). Det var et dejligt tidspunkt på dagen, der var ro og fred på afdelingen, og jeg var ikke nødsaget til at holde fri fra arbejde.	Virkelig godt
	13	Personalet har altid tid til at høre på mine problemer og spørgsmål. Jeg synes, jeg får nogle gode svar.	Godt






Hjerteremedicinsk Ambulatorium, Skive

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Mit EKG viste bigemini på trods af pacemaker, hvorfor jeg gik op til NN og fik målt pacemaker. Kom direkte til.	Godt
	2	De er altid søde og rare, selvom de har travlt.	Virkelig godt
	4	Venteværelse på gangen.	Godt
	9	Ventestedet var nogle stole, et bord med en kande vand samt gamle ugeblade, der var sat i en gang mellem elevatorerne og en sengeafdeling.	Godt






Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Alt OK.	Godt
	3	Får medicin for blodprop - men havde det ikke!!	Godt
	5	Alt for mange forskellige læger under forløbet. Behandlingen har været præget af mere eller mindre tilfældige vurderinger fra de forskellige læger.	Dårligt
	7	For mange forskellige læger. To har ikke den samme mening.	Godt
	10	Fik en god behandling.	Godt

Hjerter medicinsk Ambulatorium, Skive

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Det er RIGTIG træls, at min tid i foråret blev ændret en måned frem - en måned hvor jeg stadig skal tage min medicin for blodprop - når jeg ingen havde.	Godt
	6 Det har været forskelligt fra gang til gang afhængigt af, hvilken læge man har talt med! Nogle gange er jeg tryk, nogle gange er jeg ikke tryk.	Godt
	7 Har gået til kontrol i mange år for hjertet. 11 forskellige læger, 2 ikke samme mening. Det kan ikke være rigtigt, at det skal være sådan.	Godt
	8 Rimelig god.	Godt
	11 Det er ikke optimalt, at man på undersøgelsesdagen får en ny tid til om et eller to år og ikke engang får at vide, at man selv er ansvarlig for at komme til aftalt tid. Der kommer ingen påmindelser kort før næste undersøgelse, det kunne jo godt foregå pr. mail eller sms.	Godt

Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg

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	Skadestuen er for dårlig. En brækket arm - ventetiden ca. syv timer. Hvad med lidt mad, imens man venter. Personale er meget sødt. Skadestuen har alt for mange patienter.	Godt
4	Der er for kort tid fra jeg får indkaldelsen til behandling - til jeg skal møde op, det er svært at arrangere, at jeg kan få fri og til at få taget de nødvendige blodprøver.	Godt
7	NN har virkelig styr på afdelingen sammen med læger og sygeplejersker. Jeg har været indlagt i forbindelse med i medicinforsøg. Alt klappede til tiden og fin skriftlig information.	Virkelig godt
9	Det er et godt personale, søde og venlige. Et positivt besøg.	Godt
11	Jeg er engang blevet afvist i telefonen, sådan følte jeg det. Men ellers er jeg altid blevet godt behandlet både på hjerteafdelingen og mave-tarmafdelingen.	Virkelig godt
15		Godt
16	Vi har fået en fantastisk flot behandling af NN, som har fulgt vores søn i forbindelse med en opdaget hjertelidelse. Han har i ventetiden inden operation/behandling i Skejby ringet og talt med vores søn i forhold til, om han havde spørgsmål, og om han følte sig tryk ved situationen. Ud over dette har han stået til rådighed for os som forældre via mail, hvor han har været en stor støtte i forbindelse med indlæggelse på medicinsk afdeling. Han har også taget sig af indstilling til penicillinudredning på Skive Sygehus. Han har helt sikkert gjort en stor forskel i forbindelse med vores søns sygdomsforløb.	Virkelig godt
17	Det var ok.	Virkelig godt
18	God patientoplevelse.	Virkelig godt
19	God behandling - flinke folk. Rettidig information om mødetidspunkt, næsten ingen ventetid.	Virkelig godt
20	Har kun godt at sige om Viborg Ambulatorium. God behandling. Kureret for kræft efter at Skejby og Århus havde opgivet.	Virkelig godt
21	Vi har altid fået lov til at overvære (være med til hinandens undersøgelse), det er vi meget taknemmelige for. Vi er et ægtepar oppe i alderen og har altid mødt stor hjælp og omsorg fra alle, når vi har været til behandling på sygehuset osv.	Virkelig godt
22	De tog mig alvorligt og lyttede til hvad jeg sagde, og jeg fik uddybende svar hvor det var muligt - min datter var med, og de satte hende grundigt ind i hvad, der skulle ske og var meget venlige - meget professionelle.	Virkelig godt






Hjerter medicinsk Ambulatorium, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg har ikke rigtig nogen kommentarer, men jeg synes alt var godt, og jeg fik den hjælp, jeg skulle have. Jeg er meget taknemmelig for at den hjælp, jeg fik fra personalet.	Virkelig godt
6	Personalet gør, hvad de kan, er venlige - lidt maling i venteværelset og grønne planter - vil ikke kun pynte, men også virke befordrende på humøret.	Godt
8	Det er et rum - fint nok.	Godt
9	Fik en fin behandling i forbindelse med mit besøg.	Godt
14	Hvis jeg ikke havde klaget, var jeg ikke behandlet endnu (ventetid).	Godt
18	Super god modtagelse og opmærksomt personale.	Virkelig godt
22	Der er en meget god atmosfære på afdelingen, og man gør sit bedste, for at eventuel ventetid skal blive så behagelig som muligt. Jeg personligt havde ingen ventetid, hvad overraskede mig meget, så fra min side var der stor tilfredshed. Der er stor ekspertise på stedet, som jeg opfatter det!	Virkelig godt



Hjerter medicinsk Ambulatorium, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Grundigt og ordentligt.	Virkelig godt
	2	Jeg synes, alt var godt, og jeg var tilfreds med det hele.	Virkelig godt
	12	De var gode til at tage hensyn til, at han er et barn, og havde god tid og fandt tv osv. for at behage ham.	Virkelig godt
	13	Jeg har flere gange været ude for, at de læger, der skulle undersøge mig, ikke havde læst min journal. Det kunne jeg ikke bruge til noget!	Godt
	18	Undersøgelsen drejede sig om en sygdom, men blev spurgt ind til anden sygdom også.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Jeg har ikke modtaget svar på de sidste undersøgelser endnu, synes det tager lang tid, over to uger siden undersøgelse.	Godt
	10	Jeg har fået en god behandling gennem mine besøg. Ingen klage.	Intet svar


Klinisk Diætist

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	Fik ingen oplysninger om min sygdom eller behandlingsmuligheder.	Dårligt
✎ 2	Mere information omkring det, der skal foregå. Bedre planlægning så der kunne samles flere undersøgelser på en gang. Vigtigt, at man ikke skal have mange fridage/timer, når der er tid til transport og undersøgelser ad flere gange.	Dårligt
✎ 3	Vejledning om hvad jeg måtte og ikke måtte gøre, men dem havde jeg allerede fået af egen læge pga. den lange ventetid. Min tålmodighed er ellers god, men ikke i flere måneders venten, når man gerne vil videre så hurtigt som muligt, så man kan passe sit job igen; betalte bl.a. selv for fysioterapeutbehandlingen.	Dårligt




Klinisk Diætist

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



ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Viborg sygehus: Var indkaldt til genoptræning efter operation i efteråret, blev indkaldt flere måneder efter. Det står i folderen, at man skal indkaldes fem uger efter operation. Var der kun to gange, da jeg selv havde trænet en masse. Ringede da der var gået fem uger og fik den besked, at der var 16 før mig pga. strejken. Men hvad kan man bruge det til? Man bliver jo ikke mere rask af at vente; og da slet ikke ved at ligge på sofaen og vente, så det kunne jeg ikke bruge til noget, da jeg allerede var begyndt at arbejde fuldtid igen - takket være egen indsats.	Dårligt

Klinisk Diætist

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
	3	Dårlig planlægning.	Dårligt
	4	Så ikke tegn på sygdom i første blodprøve.	Godt
	5	Blev ikke sendt til blodprøvetagning. Blev ringet efter.	Godt

Klinisk Diætist**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Første besøg: Lægen var fjern og uinteresseret. Andet besøg ved samme læge: nærværende og lyttende.	Dårligt
	3	Dårlig planlægning - lang ventetid - strejke, der går ud over patienterne. Havde ikke indtryk af, at der var en anden, der fik tilbudt min plads, da jeg valgte at sige fra, da de ikke kunne tilbyde mig mere end det jeg selv havde gjort og stadig gør.	Dårligt

Klinisk Diætist

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





	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Ja, man kommer længst og hurtigst videre efter en operation, hvis man selv gør sit yderste i den lange ventetid. Til trods for, at der på det tidspunkt jeg kom ind i systemet, var fire ugers behandlingsgaranti, virkede det som om, at den var pist væk efter efteråret. Så genoptræning var først i det følgende år.	Dårligt

Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive

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	Alle jeg var i forbindelse med var søde og hjælpsomme.	Godt
3	Jeg synes tre års ventetid er for længe for en simpel undersøgelse, der varede en dag. Og synes nok også det er lidt træls at køre langt for at komme til møde med en læge, der blot læser mit indlæggelsespapir op, for at jeg skal sige ja til, at det er rigtigt det, der står på den. Det kunne meget let været ordnet via telefon.	Godt
5	Tak, fordi I lyttede til de spørgsmål, jeg stillede. I gav mig svar, som jeg kunne forstå, og det kan jo godt være svært, når man som jeg kun er et barn.	Virkelig godt
9	Jeg savnede fleksibilitet i de tider, som var til rådighed. Det var kun på bestemte dage og på bestemte tider på dagen, man kunne få tider. Det var generende, når man også skulle passe sit arbejde.	Godt
11	Venligt og smilende personale og en tryk atmosfære i ambulatoriet (lungemedicinsk). (I mammo-grafi-ambulatoriet i Viborg gælder det samme!).	Virkelig godt
12	Det var nogle fantastiske mennesker (læger og sygeplejersker).	Godt
13	De burde være nok så hurtige til at informere egen læge.	Godt
14	Jeg synes, sygeplejerskerne var rigtig flinke og den læge, jeg først snakkede med, var også meget venlig og god til at forklare. Den anden læge jeg kom til at snakke med, fik jeg imidlertid en opfattelse af, at hun på forhånd havde set på nogle af mine resultater og mente mig helt rask. Efter en lidt længere samtale med hende kunne hun dog godt se, at jeg nok havde brug for større dosis medicin. Det var ubehageligt, og jeg fik en følelse af, at hun så ned på mig, som en der ikke havde forstand på min sygdom.	Godt
15	Lægen gav mig skriftlig information om, at han var min kontaktperson på afdelingen - rigtig godt og trygt, for man føler, at man er et menneske, og ikke bare "et nummer"! Den lange ventetid på en hel time er IKKE OK. Ingen orienterede om, at man var bagefter tidsplanen. Der er altid ventetid, inden man bliver kaldt ind. Men der er altid ventetid, inden man bliver kaldt ind. Men der er generelt sat for lidt tid af til hver patient??	Godt
17	Lungemedicinsk klinik i Skive, som jeg har og stadig kontakt med, er jeg særdeles tilfreds med. Håber, ikke dette bliver ændret ved flytning til Viborg.	Intet svar
18	Jeg ventede i måneder på en samtale, der varede to minutter. Det jeg fik at vide, kunne min læge have fortalt mig. I stedet måtte jeg trods den angst, jeg lider af og tage toget til Skive, hvilket kostede penge jeg ikke har, da jeg får understøttelse pga. længerevarende sygdomsforløb. Jeg syntes, det var spild af min og jeres tid.	Dårligt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 22 | Vi følte os svigtet under og efter strejken. Behandlingen blev afbrudt under strejken, og derfor måtte behandlingen startes forfra efter strejken. Mange besøg på ambulatoriet havde således været spild af tid. Vi savnede i høj grad information under strejken. Hvis vi var blevet informeret herom, kunne behandlingen være fortsat hos en øre-, næse- og halslæge. Derved kunne vi have undgået at skulle begynde forfra. | Dårligt |
|  | 23 | Afkorte ventetiden. Blive mere effektive og konkrete i behandlingen. | Dårligt |
|  | 24 | De har gjort det rigtig godt. Er glad for nu endeligt at vide, hvad jeg fejler! Synes nok, at min egen læge har trukket det hele i langdrag. Der er trods alt gået nogle år, fra jeg første gang blev syg, indtil det er blevet fundet ud af, hvad jeg fejler! Det er jeg godt og grundig sur over, at det skulle gå så lang tid!! | Godt |
|  | 25 | Man får altid en god behandling og et stort smil af personalet. | Virkelig godt |





Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Manglende information - skyldtes sygeplejerskestrejken.	Virkelig godt
4	Lægen sendte jer en henvisning i foråret 2007, jeg ringede til jer, men fik at vide, at jeg hørte fra jer, når I havde en tid. Tiden fik i vinteren 2009. JA, TIDEN GÅR!	Godt
5	Jeg synes, vi fik et hurtigt forløb. Alle gange kom jeg hurtigt ind.	Virkelig godt
6	Synes vi fik et hurtigt forløb. Hver gang kom jeg før ind end aftalt tid.	Virkelig godt
7	Der er intet venteværelse, men træstole på gangen placeret op af væggen. Intet læsestof.	Godt
9	Intet venteværelse - vi sad på gangen - det er forholdsvis ok.	Godt
10	Hele forløbet bærer i den grad præg af mangel på planlægning og ledelse. Jeg er rystet over, at en statslig finansieret institution ikke for længst har indført rentabel og effektiv ledelse. Håndteringen af patienter i forhold til undersøgelse og ventetid kunne afkortes med en måned, blot der blev indført andre rutiner. Jeg har eksempelvis oplevet at få en tid - et år frem. Desværre var min computer med tidsangivelsen gået ned - og dermed kalenderanvisningen. Dog havde jeg det på fornemmelsen og søgte egen læge, hvilket også tog en uges tid, inden der var tid, der så kontaktede hospitalet. Men ak. Da lægen ikke kunne se min tid på sin skærm pga. to forskellige systemer, så mødte jeg ikke frem. Ergo er jeg ude af systemet og skulle så anmode om en ny undersøgelse - med tre måneders ventetid. Og jeg har endda rimelig tjek på både papirer og eget ansvar for mit helbred. Men jeg render ikke sundhedssystemet på dørene! Og jeg er åbenbart så aparte, at jeg ikke bliver "mindet om en tid efter 365 dage", der kunne have sparet ca. otte arbejdstimer. Og det var bare den oplevelse. Jeg vil anbefale ledelse udført af ledere og et LEAN-projekt snarest muligt. Servicen er generelt ringe. Lægerne har travlt og har ikke tid til at undersøge færdigt, kontorpersonalet laver det forkerte. Og andre end mig går derfor sygemeldt i stedet for at gå på arbejde i måneder, mens de venter på næste tid. Jeg, og min slags, går på arbejde, men har ingen livskvalitet i årevis, indtil man endelig er nået igennem labyrinten. Ps. Jeg har nu fået konstateret astma og er blevet opereret for en anden sygdom. Småting orker jeg ikke at få noget gjort ved.	Dårligt
14	Venteværelset var blot stole og borde ude på gangen, hvor personale og andre patienter gik forbi hele tiden. Der var dog både vand, te og kaffe, og det var meget rart. Personalet smilede, når de kom forbi, og ind imellem fik man også en venlig bemærkning, så den personlige del var tilfredsstillende, men der kunne godt have været et decideret venteværelse.	Godt
19	Under 30 minutters ventetid er ingen ventetid, da der så let kan ske noget uforudset, når man arbejder med mennesker.	Virkelig godt
20	Venligt og hjælpsomt personale hele vejen rundt.	Virkelig godt
21	Der var ikke venteværelse, men stole på gangen - det var udmærket når ventetiden var så kort.	Virkelig godt

Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8	Har fået to indkaldelser og retter mig efter den sidste, men den første bliver registreret som udeblivelse, så er røget ud af ambulatoriets system.	Godt
	10	Eksempelvis røntgenbilleder fra et hospital, der ikke kunne bruges på et andet hospital - og derfor yderligere måneders ventetid. Og dermed forstyrrelse af mit arbejde.	Dårligt
	18	Jeg måtte vente i måneder på to minutters samtale.	Dårligt
	22	Behandlingen blev afbrudt pga. strejken.	Dårligt




Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
8	Vil meget gerne ind i ambulatoriets system igen, så jeg kommer til tjek en gang i kvartalet. Men ifølge personalet kan det ikke lade sig gøre, før jeg bliver syg igen og bliver indlagt.	Godt
10	Ja, gør noget ved det. Allokér, så de menneskelige uddannelsesressourcer bliver udnyttet.	Dårligt
16	Jeg er overgået fra Gentofte til Skive. Jeg har kun oplevet en god behandling. Faktisk sagde min læge efter endt undersøgelse, at hvis jeg blev dårlig skulle jeg kontakte hende. En dag jeg alligevel skulle til Skive pga. en anden undersøgelse mødte jeg lægen og forklarede, at jeg ikke havde det særlig godt og var bange. Med det samme ville lægen have en samtale med mig og flere undersøgelser samme dag. Så jo, jeg føler mig godt behandlet og synes, jeg har en super læge.	Virkelig godt
18	Jeg ventede i måneder på at komme til en samtale i Skive der varede to minutter. Det jeg fik fortalt, kunne min læge have fortalt mig.	Dårligt
22	Min søn, der modtog behandlingen, var 15 år. I begyndelsen af behandlingsforløbet blev vi sendt rundt mellem ambulatoriet og børneafdelingen. Der skete fejl i kommunikationen mellem de to afdelinger. Det er mit indtryk, at børneafdelingen var skyld i fejlen.	Dårligt
24	Jeg har fået en super behandling af personalet.	Godt
26	Skal patienten på flere afdelinger, skal der tjekkes op på patientens tider inden. Gerne dage eller dagen før patientens møder. Der bliver for meget spildtid for patienten (hele dagen er ikke sat af til hospital for alle). Man kan godt gøre arbejdet mere konstruktivt.	Virkelig godt






Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6 Jeg blev testet for tuberkulose, derfor havde jeg flere besøg. Men var helt tryk imellem mine besøg. Selvom jeg er et barn, lyttede I til mig og besvarede ALLE mine spørgsmål (selv dem, mor syntes, var fjollede). TAK FOR DET. :-)	Virkelig godt
	10 Det fungerer slet ikke. Det er usmidigt og ikke tilpasset moderne tider. Eksempelvis er det for mange mennesker. Ubehageligt kun at kunne ringe - og så endda i et bestemt tidsrum - hvor man måske er på sit arbejde. Jeg vil gerne kunne finde en tid via pc, tilpasse den, ligesom jeg gerne vil rykke tiden, hvis der er akutte patienter, der skal til. Det vil jeg kunne gøre, hvis jeg fik en mail herom. Jeg vil gerne komme - uden ventetid, så jeg kun bruger kortest muligt tid på private lægeærinder.	Dårligt
	22 Behandlingen blev afbrudt på grund af strejken. Bagefter måtte behandlingen startes forfra. Flere måneders besøg på ambulatoriet havde været spild af tid. Vi følte os svigtet under og efter strejken. Vi fik ingen information om, at konsekvensen af en afbrydelse af behandlingen ville medføre, at behandlingen skulle starte forfra.	Dårligt



Mave-Tarm Dagafsnit

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 De var gode til at berolige mig.	Godt
	4 Vi er rystede over manglen på kommunikation mellem ambulatorium og øvrige afdelinger på samme sygehus. Især er vi rystede over, at der ved hver enkelt undersøgelse kræves ny henvisning fra egen læge. Dette gør undersøgelses-/behandlingsforløbet unødvendigt langsommeligt.	Virkelig dårligt
	5 Det er vigtigt, at den allerførste læge, der modtager patienten, er faglig kompetent og tager patienten alvorligt. Det er utrolig frustrerende at møde op til et besøg og få at vide, man ikke fejler noget og er en pjevs. Mit første møde med en læge NN var utrolig dårligt og gjorde mig meget ked af det, og jeg fik det psykisk dårligt.	Godt
	7 Alt OK!	Virkelig godt
	8 Opfølgning på prøver.	Godt

Mave-Tarm Dagafsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Der må også gerne være noget for mænd og ikke kun til kvinder.	Godt
	9	Der går meget lang tid fra man bliver henvist, til man bliver indkaldt.	Virkelig godt

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

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	3	Skulle være henvist første gang. I stedet for ventede de til der var lukket for alt på ventelisten, så man kan gå og vente i mere end et år for at kunne få en tid.	Godt
	6	Kaldt ind før tid. De var ikke klar med det de skulle!	Godt
	8	To besøg og to prøver - men ingen svar på dem! Går ud fra det så er ok - men hvorfor så prøve nummer to? Første gang var det meget ubehageligt og gjorde ondt og tog lang tid. Derfor nok også den lange ventetid på at komme ind. Det var en udenlandsk læge, der rodede rundt i det og tilkaldte en ekstra læge. Anden gang var det lægen NN og undersøgelse inklusiv prøve gik helt gelinde og hurtigt og næsten ingen ventetid i venteværelset inden.	Godt



Mave-Tarm Dagafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Ville gerne have talt med undersøgende læge, da jeg efterfølgende skulle have svar på undersøgelsen.	Godt
4	Min far blev indkaldt til ambulansetarmundersøgelse på Viborg Sygehus. Da undersøgelsen ikke umiddelbart kunne påvise, hvorfor min far var så syg, fik han besked af lægen på at tage hjem og "anstrengte sig for at spise samt drikke en energidrik". Min mor påpegede min fars dårlige almene tilstand, men lægen afviste blot med besked om at kontakte egen læge for en ny henvisning til anden afdeling på Viborg Sygehus. Vi kørte min far fra ambulatoriet i rullestol, fordi han var for svag til selv at gå. Få måneder senere døde han; diagnose: kræft i tarmen.	Virkelig dårligt
5	Den første læge, jeg kom ind til, hørte ikke på, hvad jeg sagde, og sendte mig hjem uden hjælp overhovedet. Derefter kom jeg til en overlæge, som lyttede til, hvad jeg sagde, og hjalp mig utrolig meget. Ham blev jeg meget glad for, og jeg har fået det bedre psykisk og fysisk som følge af samtalerne med ham.	Godt
8	Det generer mig, at der ikke bliver sendt svar ud på prøverne. At der skulle tages to går jeg ud fra skyldes, at den udenlandske læge måske ikke havde fået fat i nok prøvemateriale i første omgang. Han var ellers venlig nok og ditto sygeplejerskerne. Men en undersøgelse er meget ubehagelig i sig selv, så det er ikke rart, når den skal føres frem og tilbage i systemet flere gange, for derefter at skulle ned igen for at vise det til en kollega. Ventetiden første gang skyldtes nok den megen tid brugt på patienterne. Man skal nok tage højde for, at en uerfaren når lidt færre patienter. Anden gang, da det var lægen NN, var der så godt som ingen ventetid. Atmosfæren i ambulatoriet var god og venlig, og personalet gik og "hyggede" om patienterne, så oplevelsen blev så lidt ubehagelig som muligt. Det er et sted, jeg godt kunne trives med at møde op hver dag - som ansat altså!	Godt
10	Lægen var syg, så der måtte indkaldes en anden læge. Super flot, da jeg havde været igennem faste og udtømning, så jeg ikke skulle igennem dette igen. God og fin behandling - sygehuset er bedre end pressen vil gøre det til. Tak for god behandling.	Virkelig godt




Mave-Tarm Dagafsnit

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

		Patientens samlede indtryk
ID	Kommentar	
 5	Ønsker information om næste møde med det samme, det ligger fast. (Brevet sendes med det samme og ikke to måneder før møde f.eks.)	Godt
 8	Skuffet over at lægen ikke har adgang til ens journal fra den praktiserende. Det var godt om lægen kunne se forudgående forløb og medicinering! Ligesom den praktiserende læge kan have glæde af at se, hvilken medicin sygehuset ordinerer og konklusioner i øvrigt! Samarbejde burde være en selvfølge.	Godt

Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg

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 tilfreds med den service, jeg fik på sygehuset, men endelig er jeg ikke helbredt endnu.	Godt
	5	Jeg vil gerne rose NN. Det er mit indtryk, at hun er meget dygtig, og hun har en god evne til at få mig til at slappe af, så jeg bedre kan tænke og koncentrere mig!	Virkelig godt
	7	Personalet interesserer sig for patienten som person - det får en til at føle sig velkommen, tryk, og at man er andet end "syg".	Virkelig godt


Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Jeg synes, at jeg blev godt behandlet og det gik meget fint!	Godt


Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg

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
	2	Møde til samtale/havde ikke fået besked.	Godt
	6	Maveproblemer efter.	Godt


Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Flere gange i mit ambulatorieforløb har jeg oplevet, at jeg er "faldet ud" af computeren, dvs. blevet glemt mht. blodprøveresultater, ambulantomøder og den generelle kontakt til ambulatoriet. Det er blevet opfanget af mig selv efter flere måneders tavshed fra ambulatoriet. Dette er MEGET UTRYGT.	Godt





Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8 Jeg havde fået fortalt, at de ville kontakte mig efter svar på blodprøver taget en måned senere. Dette skete ikke, og jeg fik først svar efter at have ringet et par gange og til sidst hos egen læge, som da havde haft svarene i tre uger. Det var jeg ikke helt tilfreds med. Men prøverne var o.k., så det er måske proceduren.	Godt


Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive

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 er yderst tilfreds med mine besøg i diabetesambulatoriet på Skive Sygehus - meget kompetent personale.	Virkelig godt
	2	Jeg fik en virkelig god behandling både i Skive og i Viborg. Både før og efter behandlingen.	Virkelig godt
	3	Jeg fik en fin behandling under mit besøg.	Godt
	4	Ambulatoriet har frataget mig angsten for at gå til kontrol, idet jeg ikke er bange for at indrømme, hvis jeg har spist forkert og derfor har højt BS eller taget på. Det har før (ofte) fået mig til at ud-sætte kontrol.	Godt


Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Tvivel om man skal sætte sig i venteværelset eller henvende sig et sted for at fortælle, at man er kommet.	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium/Diabetesambulatoriet, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?






	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Ved diabeteskontrol er det vigtigt at få oplyst resultaterne af blodprøver og urinprøver, når disse er foretaget, så man selv kan følge med. Jeg vil gerne fx kende kolesteroltal og fedt/sukkertal osv. På Hvidovre Hospital er oprettet øjenklinik, fodklinik og diætister under et tag - gid dette også kunne ske på Skive. Det er nemmere for alle parter.	Godt

Medicinsk Dagafsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ambulatoriet burde underrette patienterne skriftligt eller pr. telefon, hvis der er lange afstande.	Godt
3	Oplever ikke at de ikke har tid til patienten. God kontakt.	Godt
4	Personalet gør - på trods af de trange forhold - virkelig en forskel! :-)	Virkelig godt
6	Kontaktsygeplejersken ringede til mig for at høre om mit befindende, dagen efter vi havde hentet ekstra kvalmestillende medicin.	Virkelig godt
7	På medicinsk ambulatorium er der mulighed for lidt mad og drikke. Der er tilknyttet en "madmor", som på sin stille og rolige måde - samt unikke måde at anrette maden på - gør opholdet på M22 til en positiv oplevelse.	Godt
8	Sygeplejerskerne gjorde et enormt godt arbejde for, at jeg skulle være tryk. Kontaktsygeplejersken viste omsorg, indlevelse og stor faglig kompetence. En stor rose. Det ville være godt med længere tid til den lægelige samtale. At det ikke skal foregå så hurtigt. Afdelingen trænger virkelig til mere plads - og ikke til at være i en kælder.	Virkelig godt
9	Det er virkelig rart, at man har sin egen kontaktsygeplejerske (og endda en stedfortræder), som man kan ringe til, hvis man får brug for det.	Virkelig godt
11	Jeg synes, de gør det rigtig godt. Man bliver modtaget med venlighed og omsorg. Jeg er helt tryk og glad for at komme der.	Virkelig godt
12	Især patientmodtagelsen og den varme det skaber i venteværelset er fremragende.	Virkelig godt
13	Jeg kunne godt tænke mig at få noget mere viden om kost og tilberedning, flere eksempler på en uges madplan for hele dage.	Virkelig godt
14	Ambulatoriets kælderplacering er deprimerende og trist. Føles som om, man gemmes væk fra offentligheden (som sidste endestation). Personalet kom altid ud i venteværelset og bød patienter velkommen, og det personale har altid overskud (føles rart og trygt).	Virkelig godt
15	Skulle høre mere på patienterne, når der er noget man er bange for. Fordi de måske synes, det er noget pjat, at man er bange for nåle, sådan følte jeg det. Ikke særlig rart.	Godt
16	Personalet i ambulatoriet møder én med venlighed og der er ro og en god atmosfære. Som patient er man usikker, urolig og har mange spørgsmål; det ville være godt, hvis der var endnu mere tid til at lytte til alle disse bekymringer og spørgsmål om fremtiden og det at leve med en kronisk sygdom.	Godt
18	Ved kemobehandlingerne kunne det være rart med mulighed for at høre musik. Også at rummene blev gjort hyggeligere med blomster og knap så sterile.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 19 | Personalet hilste altid på med et venligt og imødekommende smil. | Godt |
|  | 21 | Viborg Sygehus bør ikke ligge i kælderen, da man i gangen indtil afdelingen føler, at det er "dødens forgård". | Godt |
|  | 22 | Det ville være bedre, man fik den samme læge hver gang. | Intet svar |
|  | 23 | Jeg er kommet i ambulatoriet i mange år, og jeg er altid blevet taget seriøst. Også hvis der er noget jeg er ked af, eller bange for. | Virkelig godt |
|  | 24 | Jeg har altid været tryk ved at komme på ambulatoriet og vil gerne rose personalet, som er meget kompetent og samvittighedsfuldt. På afdelingen hersker en god og varm atmosfære, og man føler, at alle virkelig er der for én. | Virkelig godt |

Medicinsk Dagafsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Ventetid efter kørsel hjem.	Virkelig godt
5	Der er ikke taget højde for, at det kan være mennesker med store handicap, der skal modtages - der findes ikke engang skråpude at sidde på!!	Dårligt
6	Fantastisk venligt personale, hvor man føler sig velkommen.	Virkelig godt
10	Meget fin behandling hele vejen igennem.	Godt
12	Ambulatoriet og dets personale er helt fantastisk. Det har i flere år været en fornøjelse og en meget tryk og glad oplevelse. Tak for det.	Virkelig godt
14	Det at have et behandlingsforløb mht. en livstruende sygdom, hvor jeg ingen erfaring har på området (heldigvis da), gør det rart at være i trygge hænder på en kompetent og rolig kontaktsygeplejerske, som altid var der når behovet opstod og under behandlingen.	Virkelig godt
18	Selve placeringen af ambulatoriet er ikke god på Viborg Sygehus. Man skal ned på 2. sal (går ind på 3.). Kun vinduer ud til en side og ud i en gårdhave uden sol. Det er ikke rart at komme ud fra elevatoren eller trappegang og træde ud i en kælder.	Godt
19	Når man kommer i god tid, kunne det være dejligt med lidt flere nye blade til at læse i for at fordrive ventetiden.	Godt
20	Vi blev meget utrygge til samtale i [Manua?]centret.	Virkelig godt








Medicinsk Dagafsnit

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	Sikkerhedsprocedure ikke overholdt.	Dårligt
	8	Blodprøve for lav til at få kemo.	Virkelig godt




Medicinsk Dagafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 2	Aller første gang jeg var i ambulatoriet sammen med min datter, fik vi en grundig information mundtligt.	Virkelig godt
 4	Fremragende personale!	Virkelig godt
 5	Der er alt for ringe samarbejde mellem speciallæge og afdelinger. Fejlmedicinering er mere en regel end undtagelse. Fejlmedicinering bliver ikke registreret. Utrolig ligegyldighed over de fejl, der ustandselig bliver begået.	Dårligt
 7	Alle steder på Viborg Sygehus bliver man påmindet om at vaske hænder. Det er rigtig godt. Når man er til undersøgelse på medicinsk ambulatorium, bliver der ikke vasket hænder! - Er læger NN undtaget? Tankevækkende - da mange patienter netop har et lavt immunforsvar!	Godt
 12	Fremragende behandling! Tak for det.	Virkelig godt
 14	Burde være enkeltmandsstuer under kemobehandling. Skræmmende at ligge blandt dødssyge side om side. Kræver virkelig overskud at stå det igennem, og belastende indtryk.	Virkelig godt
 15	Jeg er meget bange for nåle. Gjorde opmærksom på dette, og spurgte om jeg kunne få noget beroligende. Det kunne jeg ikke. Kemobehandlingen var forfærdelig, fordi jeg brugte meget energi på at berolige mig selv dagene op til kemokuren. Skulle have seks kure. Først da egen læge tog affære, var der lige pludselig noget jeg kunne få. Noget de bruger mod bivirkninger på afdelingen. Det synes jeg virkelig er DÅRLIGT.	Godt







Medicinsk Dagafsnit

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

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar	
	1 Jeg havde en kræftsygdom, og fik lavet en biopsi. Er skuffet over at blive kaldt til Viborg for at få besked om, at det er kræft. 200 km kørsel. Lægen NN sagde, at det ikke kunne klares ved telefon eller skriftligt.	Godt
	14 Har der været spørgsmål eller usikkerhed, har jeg altid kunnet ringe og få svar.	Virkelig godt
	17 Jeg har kun oplevet én gang, at jeg ikke er blevet forstået.	Godt




Nyreambulatoriet, Viborg

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
 2	Særligt gode sygeplejersker, som altid har god tid, og som er meget hjælpsomme og opmærksomme.	Virkelig godt
 3	Altid der for patienterne. Men man kan også selv gøre noget for at have et godt forhold til sin afdeling!	Virkelig godt
 4	Super tilfreds - kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
 5	Alt i alt: Meget tryk ved situationen!	Godt
 7	Synes, at ventetiden nogle gange har været et problem, hvis man skulle have aftaler til at hænge sammen med en kontrol. Især synes jeg, at det at blodprøvetagningen ikke længere foregår i ambulatoriet, er væsentligt med til at forlænge besøget/kontrollen på sygehuset! Min sidste kontrol varede alt i alt over to timer, og det er længe, når jeg går i skole ved siden af.	Intet svar
 8	Nyreambulatoriet har en meget god måde at tage imod patienter på, man føler sig altid tryk.	Godt

Nyreambulatoriet, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Urinprøve ikke stor nok.	Virkelig godt
	2	Uenighed mellem lægerne om hvornår jeg skulle tilmeldes transplantationslisten, og det bevirkede, at jeg blev tilmeldt ret sent.	Virkelig godt
	6	Blodprøve.	Godt



Nyreambulatoriet, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Virkelig venligt og dygtigt personale.	Virkelig godt

Nyreambulatoriet, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Man kan ALTID ringe og komme i kontakt med sin primærsygeplejerske, hvis der er spørgsmål.	Virkelig godt
	3	Jeg får altid en god og grundig behandling, når jeg er i ambulatoriet. Men der er ingen, der er tanke-læsere, så man skal også selv spørge, hvis man er i tvivl. Er man i tvivl mellem besøgene og ringer, er der altid tid til at tale om det, og man er altid velkommen dernede, hvis man er mest tryk ved det.	Virkelig 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
2	Aldrig(!) stille op med en sygeplejerske, når man har ventet, med stor bekymring, i tre måneder på at få en undersøgelse af en læge!	Dårligt
4	Der var en meget rolig og venlig atmosfære i afdelingen. Jeg opfattede det som godt samarbejde personalet imellem. Man følte sig meget velkommen.	Virkelig godt
6	Altid hjælpsomme, venlige i forbindelse med koordinering af besøg i forskellige ambulatorier. Det er et rart sted at komme. Dejligt og rart personale.	Godt
7	Sygeplejersken, som behandlede mig i ambulatoriet, er fantastisk. Den overlæge, som jeg har talt med to gange, synes jeg ikke, tager mig alvorligt.	Virkelig godt
8	Jeg synes, vi har et godt diabetesambulatorium i Skive. Man kan sagtens mærke, at de involverede brænder for det, de arbejder med, og at de er "tæt" på patienterne.	Godt
11	Brug de rette til blodprøver/isætning af nåle.	Virkelig godt
12	Lad være med at tro, de er de eneste, der ved noget om diabetes. Jeg har haft det i mange år, og egen læge ved også en del.	Virkelig dårligt
13	Alle symptomer tages alvorligt. Blev sendt videre til undersøgelse ved omtale. Det er meget bertryggende.	Godt
14	Jeg synes, ambulatoriet gjorde det særdeles godt.	Godt
15	Personalet var meget medfølelse og ikke arrogante på nogen områder.	Godt
17	Bedre information om TRANSPORT.	Godt
19	De har bare så meget tjek på det, de laver. Uvurderlig god afdeling vi har i Skive.	Virkelig godt
20	Råd og vejledning angående kost harmonerer mellem diætist og læge på diabetesambulatoriet.	Godt
21	Aldrig ventetid.	Godt
22	Det er utrolig rart, at man kan få en kop te eller kaffe, mens man venter, ligesom det er omsorgsfuldt, at man kan få en bid brød, hvis man er så uheldig at få føling. Det skal der lyde en stor tak for.	Godt
23	Der bliver lagt vægt på, at man møder så få personer som muligt. Gennem mine efterhånden mange besøg, er det tydeligt, at de så vidt muligt sørger for at sende mig til den samme læge, ligesom det er de samme få sygeplejersker/plejepersonaler, der tager imod og kan huske mig fra gang til gang. Selvom man kan se, de har travlt, er det ikke noget, de lader gå udover min modtagelse og	Virkelig godt

Bilag 5

behandling. Altid søde og venlige. Forstår balancen mellem private spørgsmål og professionalismen. Sker der ændringer i planen, er de hurtige og gode til at kontakte mig telefonisk eller pr. brev.

- | | | | |
|--|----|--|---------------|
|  | 24 | Jeg synes, at personalet har været kompetente til deres arbejde. Har haft et god og trygt behandlingsforløb. | Godt |
|  | 25 | Mit besøg hos en KOL sygeplejerske var virkelig godt. | Godt |
|  | 26 | Skive lungeambulatorium er et rart sted at komme. Personalet er rart og imødekommende. Der er en afslappet, men professionel stemning. | Virkelig godt |
|  | 28 | Jeg har svært ved at se, at de skulle kunne gøre det bedre. Kun søde og altid positive mennesker. Service altid i top. | Virkelig godt |
|  | 29 | Det ville være rart, hvis der ikke var så mange forskellige sygeplejersker til at vaccinere - altså at der var højest fire forskellige til at vaccinere den enkelte patient, så man bedre kan snakke om, hvordan det er gået sidst og få samlet ordentligt op på det, man snakkede om sidste gang. | Godt |
|  | 30 | Jeg fik besked med det samme, og det er rigtig godt, for ventetid for patienter er forfærdelig. I Skive er der masser af p-pladser, det er også et stort plus, manglende p-plads gør patienter meget frustrerede. | Godt |
|  | 31 | Jeg deltager i et forsøg, og mener, at når jeg frivilligt har indvilliget i at deltage, synes jeg det er urimeligt, at jeg skal sidde og vente op til ½ time på at få taget en blodprøve. | 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
1	På 6. etage fik jeg en virkelig god modtagelse og behandling af kranspulsåre. På 13. etage oplevede jeg en vis ligegyldighed over for patienterne.	Godt
2	Jeg havde hostet i lang tid. Bliver kaldt til undersøgelse hos en læge ifølge brevet. Da tre måneders ventetid er gået og endelig skal undersøges, siger en sygeplejerske, at lægen "IKKE er her i dag", og hun skulle udføre undersøgelsen. Hvordan tror I, at man som bekymret patient oplever IKKE at kunne få en faglig længe ventet undersøgelse af en læge? Meget ubehageligt!	Dårligt
3	Jeg har gået til undersøgelse, siden jeg var helt lille, så jeg husker af gode grunde ikke den første gang.	Intet svar
8	Fik en tid i ambulatoriet samme dag, som min læge stillede diagnosen. Det var en rigtig fin service, og jeg føler, der blev taget rigtig fint hånd om tingene. Involveret var min egen læge.	Godt
16	Blev henvist direkte af lægen til afdelingen - ingen ventetid!	Intet svar
18	Det har ikke hjulpet mig til et bedre liv med diabetes, men jeg har også haft det i mange år og jeg synes også, jeg er godt oplyst. Og jeg mener, at mit medicin, er det, der giver mig krampe, men ellers har jeg det rigtig godt.	Godt
22	Det første besøg var ikke helt rart. Afdelingen var ikke lige til at finde pga. diverse vogne med ting og sager, der stod hulter til bulter (måske pga. juletiden). Alt dette er ændret ved senere besøg i ambulatoriet. Sidst var der kun ½ time og der var orden (så meget som det kan lade sig gøre, når pladsen er trang).	Godt
25	Fra jeg fik lægehuset til at anmelde mit tilfælde til jeg skulle møde, gik der næsten tre måneder, som jeg syntes, var alt for længe.	Godt
30	Jeg blev ikke informeret om ventetid, men der var ingen.	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
	2	Udeblivelse af lægen!!!	Dårligt
	11	Nål i åre.	Virkelig godt
	12	Dårlig behandling af læge.	Virkelig dårligt
	22	Blodprøve fra praktiserede læge blev fremskaffet.	Godt
	24	Fik oplyst forkert dosis af medicin.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Travlhed! Det undskylder ikke udeblivelse af lægen jeg havde set meget frem til at undersøge mig og bedst muligt i stand til at besvare mine bekymrede spørgsmål.	Dårligt
8	I forhold til hvad jeg oplever, andre siger om de steder, de har kontakt med, så er jeg meget imponeret over diabetesambulatoriet i Skive. Der er godt styr på tingene, og jeg føler mig fuldt ud i trygge hænder i forbindelse med mine konsultationer der. Hvis det var sådan alle steder, havde vi et fantastisk velfungerende system i hele DK.	Godt
9	Mit forløb, der tager fem år i alt, er hidtil gået fuldt tilfredsstillende. Man kan næsten stille uret efter, hvornår man bliver kaldt ind grundet en fin planlægning og et tydeligt meget erfarent og kompetent personale. Personalet er så erfarent og bekendt med hinanden, at betragtningerne omkring, at man har én person i hele forløbet, ikke er relevant - man føler sig helt tryk i deres hænder.	Virkelig godt
10	Efter undersøgelsen gik lægen uden at sige noget, der var ingen sygeplejerske, så jeg kunne bare rejse mig og gå med en meget flad fornemmelse.	Dårligt
12	Blev sendt til undersøgelse af egen læge. Sygehuslægen kunne ikke tåle, at andre læger også kan arbejde på sagen. Sygehuslægen mente, at han var den eneste, der skulle have noget at sige. Meget ubehageligt også for egen praktiserende læge.	Virkelig dårligt
19	Jeg vil være virkelig ked af, hvis man nogensinde lukker afdelingen i Skive.	Virkelig godt
24	Jeg har haft et godt forløb. Der var kun to svipsere. 1. Oplyste mig forkert dosis medicin, og det oplyste jeg min kontaktperson. Hun ringede tilbage med den korrekte dosis (lægens fejl). 2. Jeg tror, at Medicinsk Afdeling glemte at kontakte en anden afdeling for videre undersøgelse, for efter tre måneder ringede jeg til medicinsk og hørte dem om, hvorfor jeg ikke havde hørt fra anden afdeling. To dage efter lå der en indkaldelse i postkassen.	Godt
27	Der er ingen tvivl om, at lægerne er dygtige! Men de har sgu ikke forstået at tage sig af det hele menneske. De er kun interesseret i hvordan piller/kemo virker. Plejepersonalet er bare rigtig dygtigt - omsorgsfulde, de har bare alt for travlt. Det er synd for dem og patienterne.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

		Patientens samlede indtryk
	ID 5 Kommentar Man kunne ikke få et præcist svar på hvilke ting, man måtte spise.	Godt
	8 Har en diætist til rådighed, så jeg synes, der bliver taget flot hånd om diabetes - også mellem konsultationerne. Sygdommens forløb afhænger jo i høj grad af patientens egen omsorg og viljen hertil. Behandlerne kan informere og motivere patienter til at gøre noget selv. Men det afhænger helt klart af patientens egen indsats, hvis man skal have det godt med sin diabetes.	Godt
	12 Kommer der ikke mere. Jeg gider ikke få skæld ud fordi jeg har kontakt med egen praktiserende læge.	Virkelig dårligt
	18	Godt
	28 Dejligt at man blev modtaget af den samme person hver gang. Vedkommende havde altid tid til at lytte til beklagelser over bivirkninger af behandlingen og foreslog ofte metoder til at undgå disse. Man var meget velkommen til at ringe mellem behandlinger, hvis der opstod tvivl eller andre problemer.	Virkelig godt
	30 Jeg har dårlige erfaring med den planlagte behandling, men det gik så godt.	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.