

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M  
Århus Sygehus**



12-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	85
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	242
Afdelingens svarprocent:	61%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



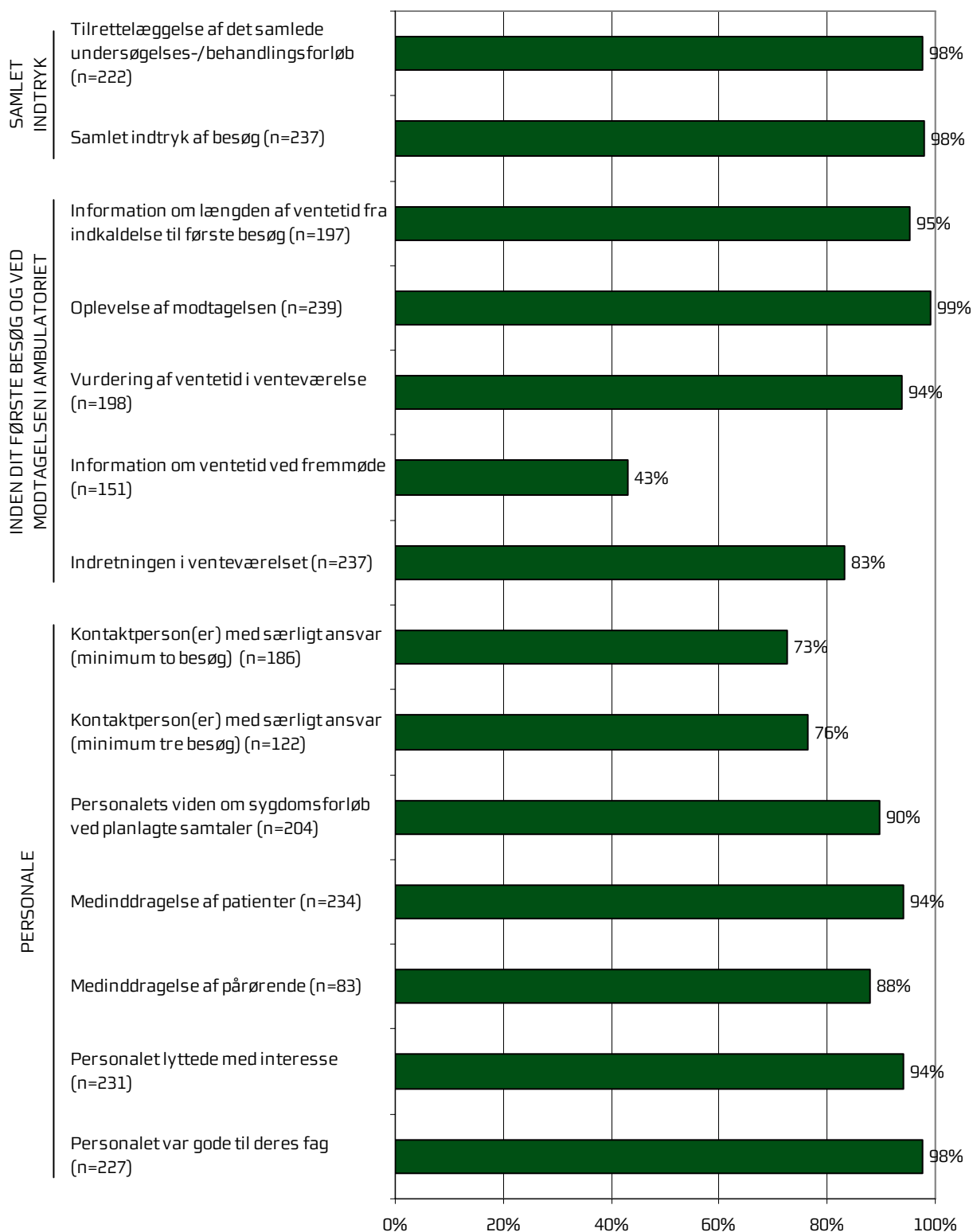


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

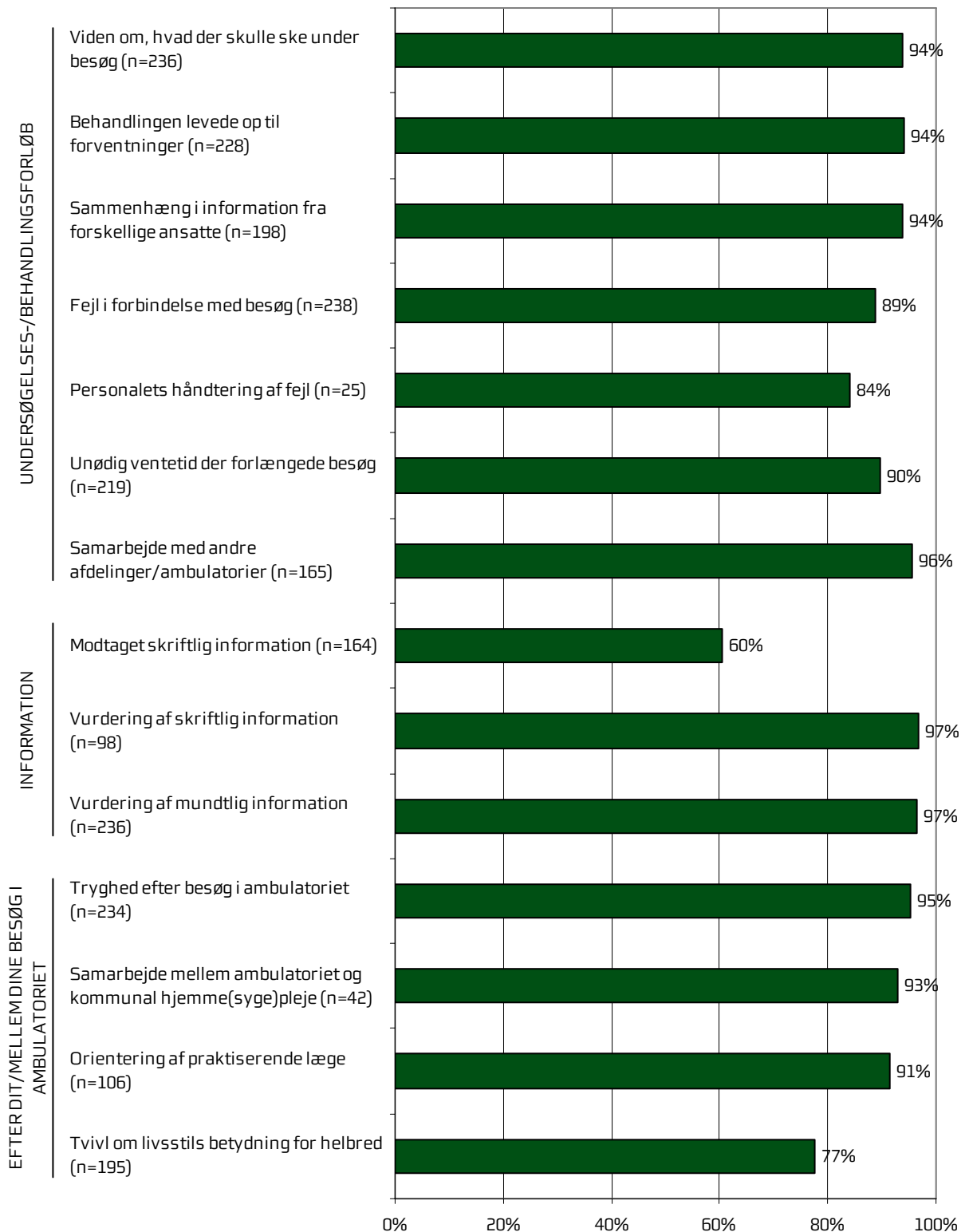
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M

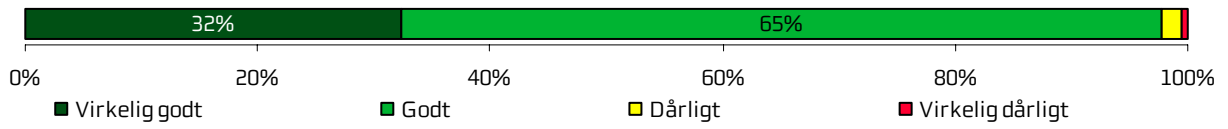
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

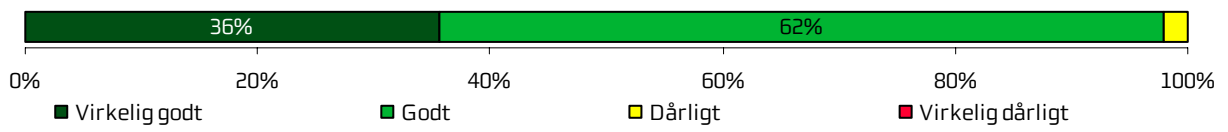
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=222)



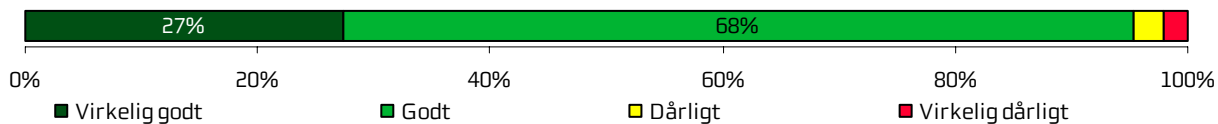
Samlet indtryk af besøg (n=237)



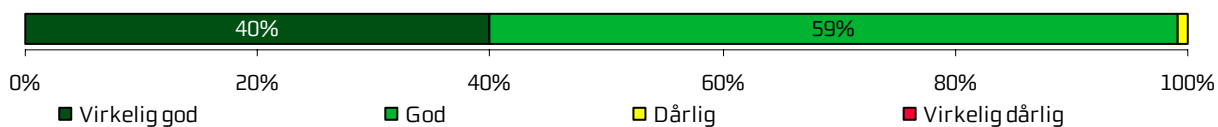
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	97 %	99 %	89 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	91 %	96 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

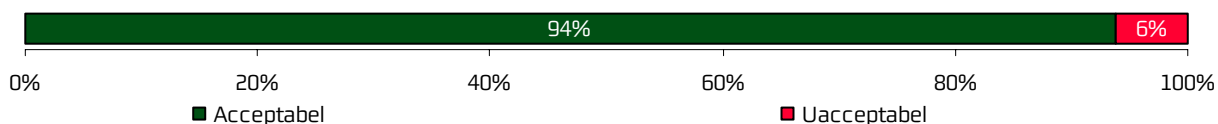
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=197)



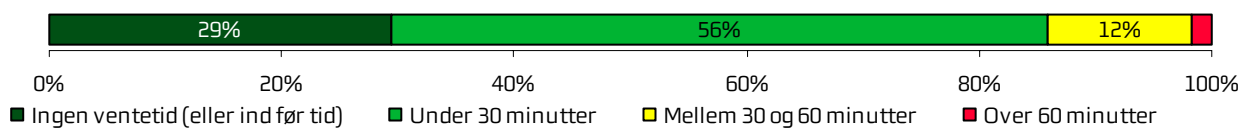
Oplevelse af modtagelsen (n=239)



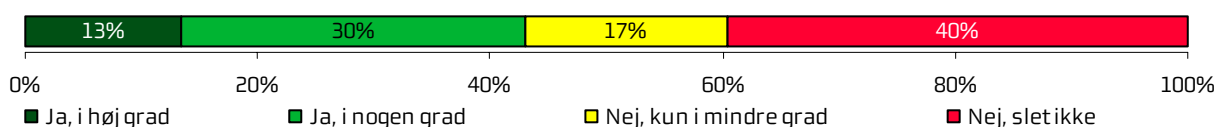
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=198)



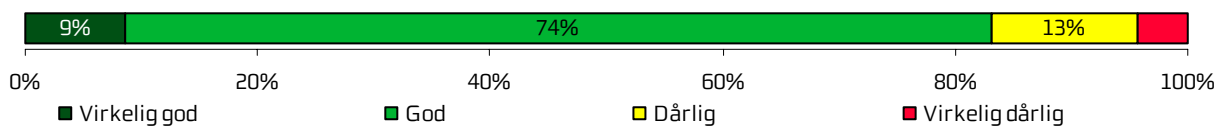
Længde af ventetid i venteværelse (n=233)



Information om ventetid ved fremmøde (n=151)



Indretningen i venteværelset (n=237)

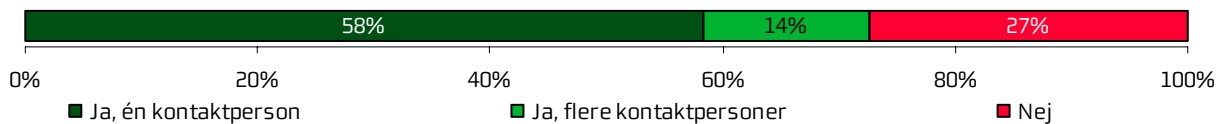




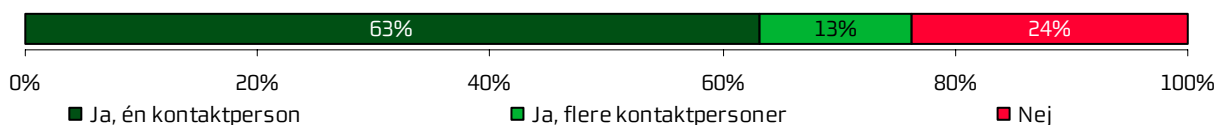
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	97 %	88 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	97 %	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	97 % *	84 %	91 %
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?		43 %	28 %	68 % *	33 %	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		83 %	80 %	91 % *	67 %	79 %

## Personale

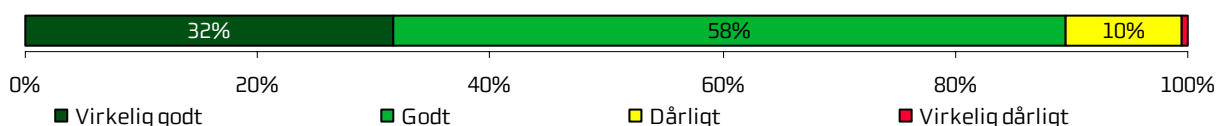
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=186)



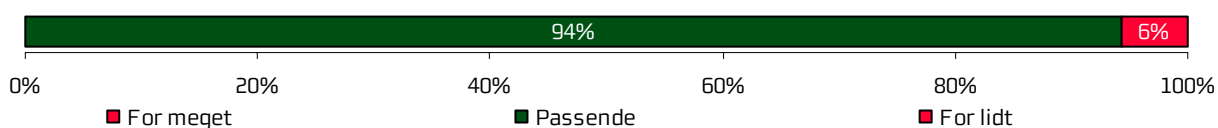
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=122)



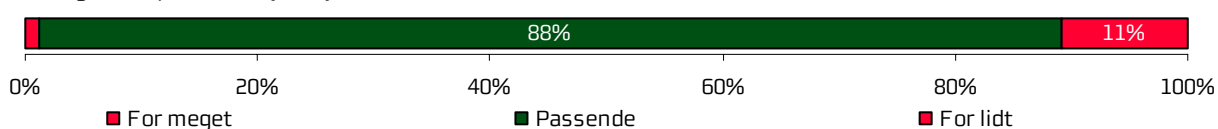
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=204)



Medinddragelse af patienter (n=234)



Medinddragelse af pårørende (n=83)



Personalet lyttede med interesse (n=231)



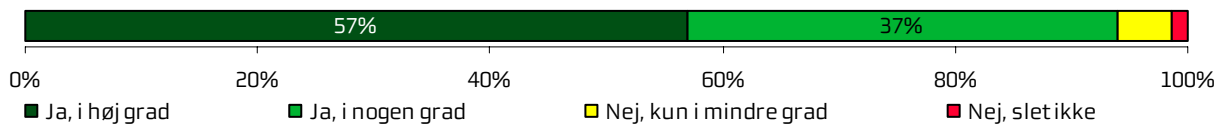
Personalet var gode til deres fag (n=227)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		73 %	76 %	86 % *	65 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		76 %	-	86 % *	66 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		90 %	91 %	98 % *	85 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	93 %	96 %	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		88 %	90 %	94 %	79 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		94 %	95 %	99 % *	92 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	99 %	100 %	94 %	97 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

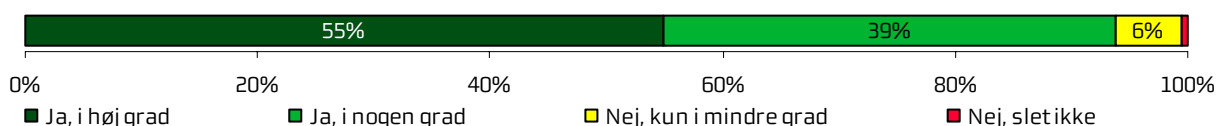
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=236)



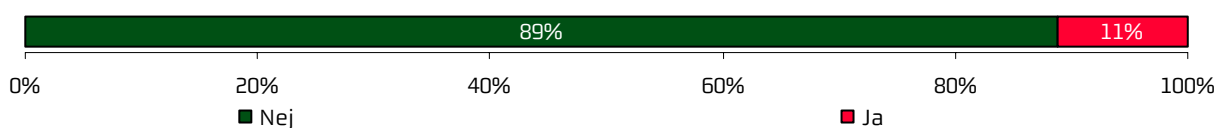
Behandlingen levede op til forventninger (n=228)



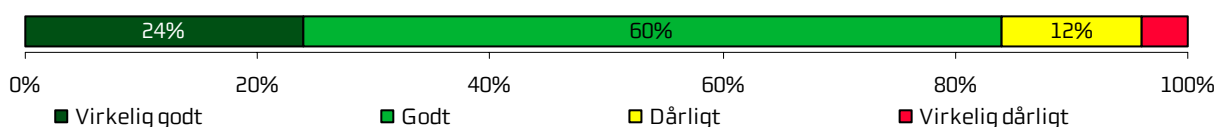
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=198)



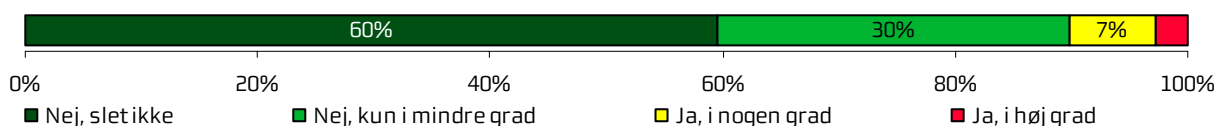
Fejl i forbindelse med besøg (n=238)



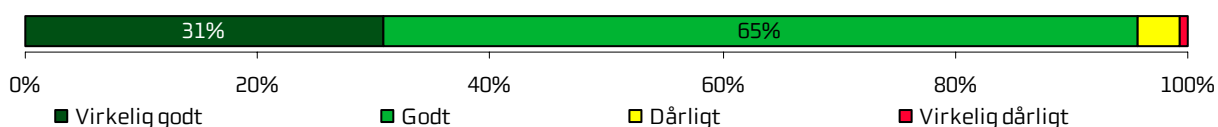
Personalets håndtering af fejl (n=25)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=219)



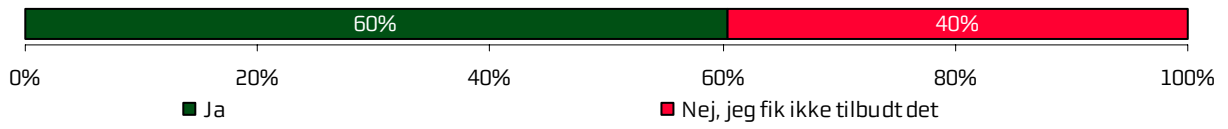
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=165)



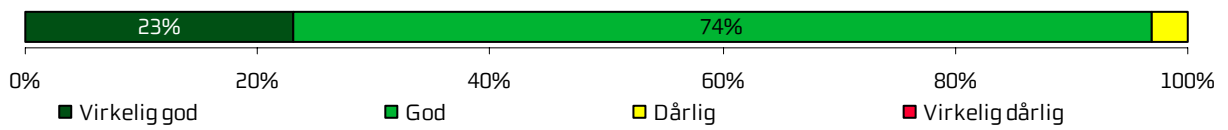
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	93 %	95 %	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	93 %	98 % *	85 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	91 %	96 %	89 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	97 % *	87 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		84 %	-	87 %	54 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	89 %	96 % *	77 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		96 %	91 %	97 %	84 %	92 %

## Information

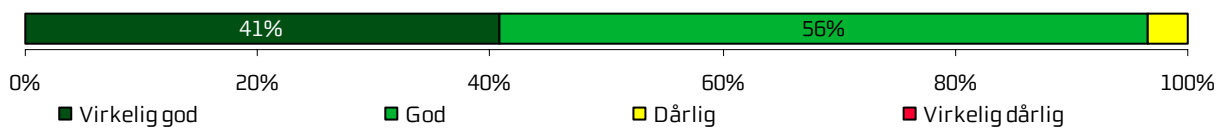
Modtaget skriftlig information (n=164)



Vurdering af skriftlig information (n=98)



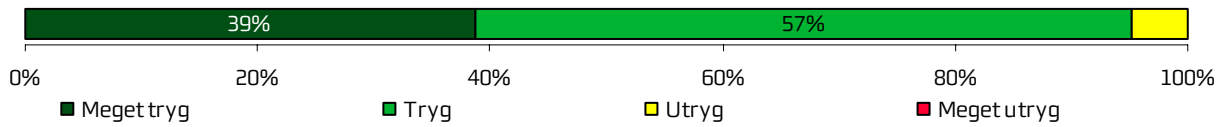
Vurdering af mundtlig information (n=236)



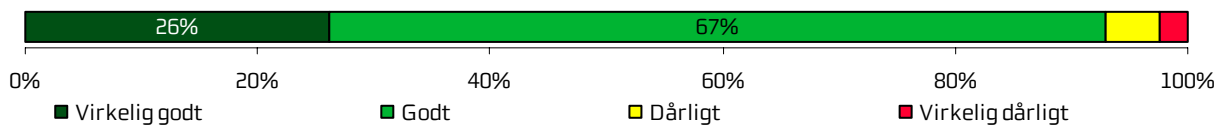
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		60 %	-	79 % *	62 %	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	96 %	99 %	92 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	95 %	99 % *	91 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

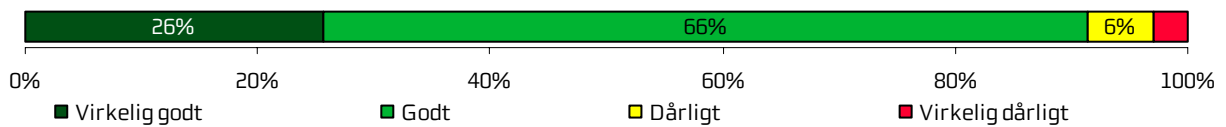
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=234)



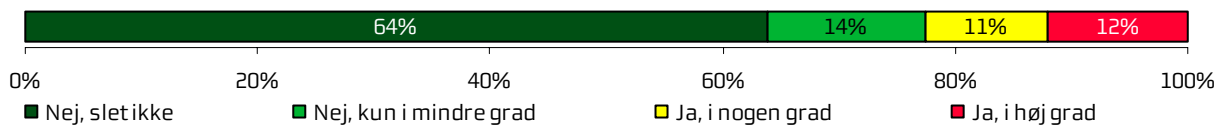
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



Orientering af praktiserende læge (n=106)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=195)

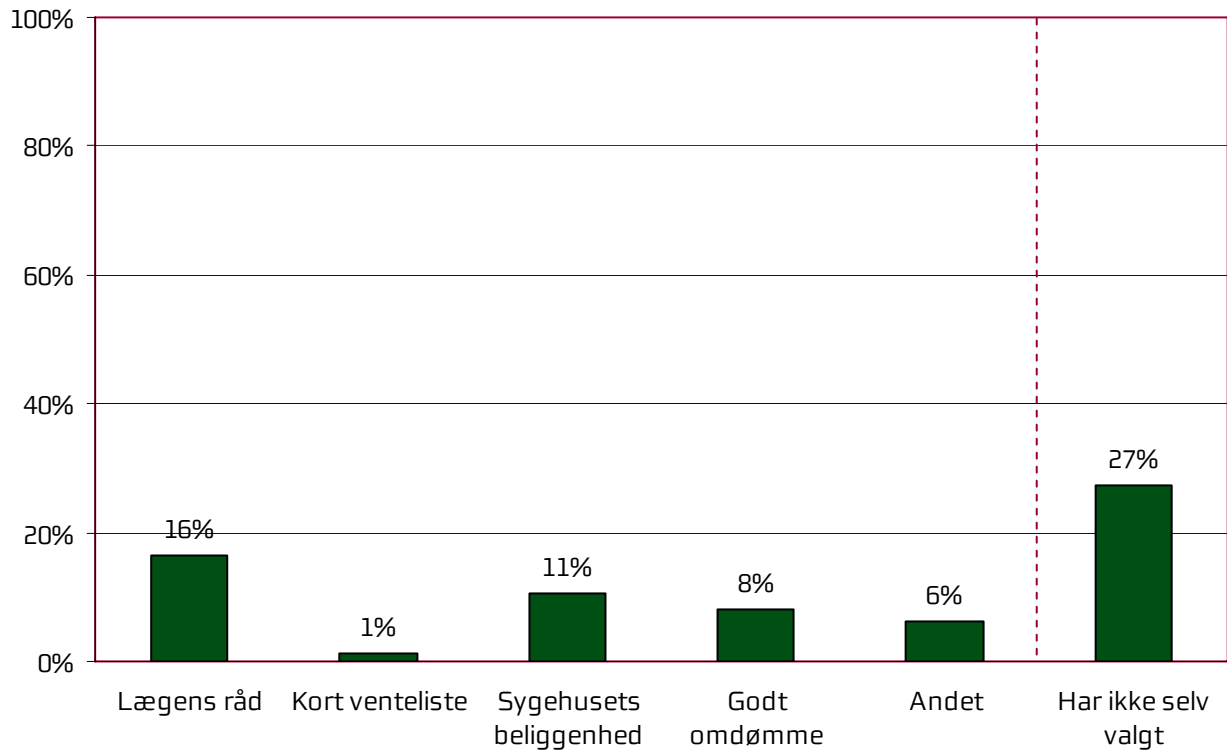




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	97 %	97 %	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	93 %	98 %	77 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	81 %	94 %	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		77 %	80 %	79 %	66 %	73 %

## *Hospitalets eget spørgsmål*

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET**

<b>1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?</b>					
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					
<b>5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
<b>6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)</b>	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
<b>7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
<b>8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbet.: >>lbmr<<

## PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. 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"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

## INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26 Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

27. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

### SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
34. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.						

### INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

## Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven**

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	61%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	46%	47%
Kvinde	54%	53%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	0%	1%
20-39 år	16%	20%
40-59 år	34%	37%
60-79 år	42%	36%
80- år	7%	6%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", "Passende", "For lidt"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"
"Acceptabel", "Uacceptabel"
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"
"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
"Nej", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>2</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

**Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.





## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

**Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		242		100%
<b>Køn</b>				
Mand		111		46%
Kvinde		131		54%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		1		0%
20-39 år		39		16%
40-59 år		83		34%
60-79 år		102		42%
80- år		17		7%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		229		96%
Pårørende		10		4%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		224		94%
Ikke dansk		15		6%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Medicinsk Ambulatorium M		179		74%
Medicinsk Dagafsnit M1		57		24%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		6		2%

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	65	2	0	222	14
<b>Køn</b>						
Mand	32	66	2	0	104	5
Kvinde	33	65	2	1	118	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	25	70	3	3	37	1
40-59 år	32	66	1	0	74	8
60-79 år	39	59	2	0	93	5
80- år	18	82	0	0	17	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	64	2	0	209	14
Pårørende	20	80	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	67	1	0	204	14
Ikke dansk	47	47	7	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	29	68	2	1	161	12
Medicinsk Dagafsnit M1	41	59	0	0	56	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	1

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	2	0	237
<b>Køn</b>					
Mand	38	59	3	0	109
Kvinde	33	65	2	0	128
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	36	53	11	0	37
40-59 år	37	63	0	0	82
60-79 år	36	64	0	0	100
80- år	29	65	6	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	62	2	0	224
Pårørende	30	60	10	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	63	2	0	220
Ikke dansk	43	57	0	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinsk Ambulatorium M	31	66	3	0	174
Medicinsk Dagafsnit M1	49	51	0	0	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	68	3	2	197	40
<b>Køn</b>						
Mand	25	73	1	1	95	14
Kvinde	30	63	4	3	102	26
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	21	66	14	0	30	8
40-59 år	26	69	0	5	61	20
60-79 år	31	68	1	0	89	11
80- år	25	69	0	6	16	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	68	3	2	187	37
Pårørende	22	67	0	11	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	68	3	2	179	40
Ikke dansk	27	73	0	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	25	69	4	2	140	34
Medicinsk Dagafsnit M1	33	65	0	2	52	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	59	1	0	239
<b>Køn</b>					
Mand	41	59	0	0	109
Kvinde	39	59	2	0	130
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	28	70	3	0	37
40-59 år	39	60	1	0	83
60-79 år	45	55	0	0	101
80- år	47	53	0	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	59	1	0	226
Pårørende	30	70	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	60	1	0	221
Ikke dansk	47	53	0	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinsk Ambulatorium M	34	65	1	0	176
Medicinsk Dagafsnit M1	58	40	2	0	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	94	6	198	38
<b>Køn</b>				
Mand	98	2	92	17
Kvinde	90	10	106	21
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	1	0
20-39 år	90	10	32	4
40-59 år	92	8	72	9
60-79 år	99	1	76	25
80- år	94	6	17	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	95	5	186	37
Pårørende	80	20	10	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	93	7	181	38
Ikke dansk	100	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Medicinsk Ambulatorium M	93	7	145	29
Medicinsk Dagafsnit M1	96	4	48	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	56	12	2	233	1
<b>Køn</b>						
Mand	35	56	9	0	108	1
Kvinde	25	57	15	3	125	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	23	62	15	0	35	0
40-59 år	26	56	15	2	80	1
60-79 år	40	51	8	2	100	0
80- år	0	82	18	0	17	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	55	12	2	220	1
Pårørende	0	80	20	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	54	13	2	216	1
Ikke dansk	20	80	0	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	26	58	14	2	171	1
Medicinsk Dagafsnit M1	41	52	7	0	56	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	6	0



**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	30	17	40	151	17
<b>Køn</b>						
Mand	14	32	17	37	66	6
Kvinde	13	28	17	42	85	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	4	28	17	52	26	2
40-59 år	7	22	24	46	54	6
60-79 år	18	36	13	32	57	5
80- år	38	31	8	23	13	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	30	19	39	140	16
Pårørende	30	30	0	40	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	30	18	42	137	17
Ikke dansk	42	17	17	25	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	12	26	19	43	118	12
Medicinsk Dagafsnit M1	20	43	10	27	30	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	74	13	4	237	1
<b>Køn</b>						
Mand	7	81	9	3	109	1
Kvinde	10	69	16	6	128	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	6	75	14	6	37	0
40-59 år	5	76	12	7	82	0
60-79 år	10	75	14	1	100	1
80- år	24	71	0	6	17	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	8	75	13	4	224	1
Pårørende	20	70	0	10	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	75	13	5	219	1
Ikke dansk	27	60	13	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	6	76	13	5	176	0
Medicinsk Dagafsnit M1	16	69	13	2	55	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	0	6	0

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	14	27	186
<b>Køn</b>				
Mand	58	15	27	87
Kvinde	59	13	28	99
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	52	10	38	32
40-59 år	52	17	32	66
60-79 år	65	14	21	75
80- år	67	17	17	12
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	57	15	28	177
Pårørende	75	0	25	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	58	14	28	173
Ikke dansk	73	18	9	11
<b>Afsnitsnavn</b>				
Medicinsk Ambulatorium M	50	15	35	134
Medicinsk Dagafsnit M1	82	12	6	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	63	13	24	122
<b>Køn</b>				
Mand	69	13	18	55
Kvinde	58	13	28	67
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	52	10	38	21
40-59 år	55	15	30	40
60-79 år	68	15	17	53
80- år	100	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	62	14	25	117
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	63	12	25	113
Ikke dansk	63	25	12	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Medicinsk Ambulatorium M	52	14	34	77
Medicinsk Dagafsnit M1	82	11	7	45
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	58	10	0	204	29
<b>Køn</b>						
Mand	33	59	8	0	101	9
Kvinde	30	57	12	1	103	20
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	22	52	22	3	32	4
40-59 år	36	57	7	0	69	12
60-79 år	31	61	8	0	88	10
80- år	36	57	7	0	14	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	57	10	1	193	27
Pårørende	11	78	11	0	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	58	10	1	188	27
Ikke dansk	23	69	8	0	13	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	29	58	13	1	146	24
Medicinsk Dagafsnit M1	39	59	2	0	54	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	2

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	6	234
<b>Køn</b>				
Mand	0	98	2	109
Kvinde	0	91	9	125
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	92	8	38
40-59 år	0	94	6	83
60-79 år	0	94	6	95
80- år	0	100	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	94	6	221
Pårørende	0	100	0	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	94	6	217
Ikke dansk	0	93	7	14
<b>Afsnitsnavn</b>				
Medicinsk Ambulatorium M	0	93	7	172
Medicinsk Dagafsnit M1	0	98	2	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	6

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	88	11	83	153
<b>Køn</b>					
Mand	0	91	9	46	63
Kvinde	3	84	14	37	90
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	0	1
20-39 år	0	67	33	9	29
40-59 år	0	94	6	31	51
60-79 år	0	88	12	34	64
80- år	11	89	0	9	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	88	12	75	148
Pårørende	14	86	0	7	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	88	12	75	144
Ikke dansk	0	100	0	6	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinsk Ambulatorium M	2	85	13	55	119
Medicinsk Dagafsnit M1	0	93	7	28	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0	6

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	34	5	0	231	8
<b>Køn</b>						
Mand	65	32	3	1	105	5
Kvinde	56	37	7	0	126	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	48	41	11	0	37	1
40-59 år	64	32	2	1	81	2
60-79 år	62	33	5	0	96	4
80- år	56	31	12	0	16	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	34	5	0	218	8
Pårørende	50	40	10	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	35	6	0	213	8
Ikke dansk	67	33	0	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	56	36	6	1	170	6
Medicinsk Dagafsnit M1	70	29	2	0	56	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	0	20	0	5	1



**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	26	2	0	227	12
<b>Køn</b>						
Mand	79	19	1	1	105	5
Kvinde	66	32	3	0	122	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	56	36	6	3	37	1
40-59 år	80	20	0	0	78	4
60-79 år	73	26	1	0	94	7
80- år	71	24	6	0	17	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	24	1	0	214	12
Pårørende	50	40	10	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	27	1	0	209	12
Ikke dansk	73	20	7	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	68	29	2	1	167	9
Medicinsk Dagafsnit M1	82	18	0	0	56	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	37	5	1	236	2
<b>Køn</b>						
Mand	61	31	6	2	107	1
Kvinde	53	42	4	1	129	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	48	46	3	3	38	0
40-59 år	60	31	7	1	81	1
60-79 år	61	36	2	1	99	1
80- år	35	53	12	0	17	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	36	5	1	223	2
Pårørende	50	40	10	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	39	5	1	218	2
Ikke dansk	87	7	7	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	58	37	3	2	173	2
Medicinsk Dagafsnit M1	54	37	9	0	57	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	0

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	32	5	1	228	12
<b>Køn</b>						
Mand	65	34	1	1	105	5
Kvinde	61	30	8	1	123	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	48	33	14	6	37	1
40-59 år	68	28	4	0	79	4
60-79 år	64	33	3	0	95	6
80- år	56	44	0	0	16	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	30	5	1	216	11
Pårørende	50	50	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	32	5	1	211	11
Ikke dansk	64	29	7	0	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	58	35	6	1	169	8
Medicinsk Dagafsnit M1	76	22	2	0	54	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	5	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	39	6	1	198	35
<b>Køn</b>						
Mand	61	33	5	0	96	13
Kvinde	49	44	6	1	102	22
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	43	41	12	3	33	4
40-59 år	59	39	1	0	71	11
60-79 år	56	37	6	0	79	18
80- år	57	36	7	0	14	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	39	5	1	187	34
Pårørende	44	45	11	0	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	39	6	1	181	34
Ikke dansk	64	36	0	0	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	50	42	7	1	147	24
Medicinsk Dagafsnit M1	69	29	2	0	48	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	3

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	238
<b>Køn</b>			
Mand	91	9	109
Kvinde	87	13	129
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	73	27	38
40-59 år	93	7	82
60-79 år	91	9	100
80- år	94	6	17
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	89	11	225
Pårørende	90	10	10
<b>Modersmål</b>			
Dansk	88	12	220
Ikke dansk	93	7	15
<b>Afsnitsnavn</b>			
Medicinsk Ambulatorium M	87	13	175
Medicinsk Dagafsnit M1	93	7	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	60	12	4	25	1
<b>Køn</b>						
Mand	11	78	11	0	9	1
Kvinde	31	50	12	6	16	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	50	0	10	10	0
40-59 år	17	50	33	0	6	0
60-79 år	12	75	12	0	8	1
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	61	13	4	23	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	58	12	4	24	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	23	59	14	5	22	0
Medicinsk Dagafsnit M1	-	-	-	-	3	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	30	7	3	219	15
<b>Køn</b>						
Mand	62	32	4	2	101	8
Kvinde	57	29	10	3	118	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	65	20	9	6	35	1
40-59 år	52	33	11	4	75	6
60-79 år	64	31	3	1	92	7
80- år	62	31	6	0	16	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	30	7	3	206	15
Pårørende	60	40	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	30	8	3	201	15
Ikke dansk	73	27	0	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	55	33	9	4	159	13
Medicinsk Dagafsnit M1	73	24	4	0	55	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	5	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	65	4	1	165	41
<b>Køn</b>						
Mand	32	64	2	1	84	9
Kvinde	29	66	5	0	81	32
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	30	53	13	4	24	11
40-59 år	26	70	4	0	54	15
60-79 år	38	61	1	0	73	14
80- år	14	86	0	0	14	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	64	3	1	155	40
Pårørende	11	89	0	0	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	65	4	1	152	37
Ikke dansk	40	60	0	0	10	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	29	67	3	1	119	34
Medicinsk Dagafsnit M1	37	58	5	0	43	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1



**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	60	40	164	66
<b>Køn</b>				
Mand	67	33	73	34
Kvinde	55	45	91	32
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	0	1
20-39 år	36	64	23	14
40-59 år	63	37	60	21
60-79 år	68	32	70	26
80- år	45	55	11	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	60	40	153	64
Pårørende	67	33	9	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	59	41	150	63
Ikke dansk	75	25	12	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Medicinsk Ambulatorium M	51	49	119	51
Medicinsk Dagafsnit M1	88	13	40	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	5	1

Tabel 30. 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	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	74	3	0	98	0
<b>Køn</b>						
Mand	25	75	0	0	48	0
Kvinde	21	73	6	0	50	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	12	75	12	0	8	0
40-59 år	24	76	0	0	38	0
60-79 år	27	69	5	0	47	0
80- år	0	100	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	73	2	0	91	0
Pårørende	0	83	17	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	74	2	0	87	0
Ikke dansk	11	78	11	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	20	79	2	0	61	0
Medicinsk Dagafsnit M1	29	65	6	0	34	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	56	3	0	236
<b>Køn</b>					
Mand	48	51	2	0	108
Kvinde	35	60	5	0	128
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	36	59	6	0	37
40-59 år	34	62	4	0	82
60-79 år	50	47	3	0	99
80- år	35	65	0	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	54	4	0	223
Pårørende	20	80	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	56	3	0	218
Ikke dansk	33	60	7	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinsk Ambulatorium M	42	54	5	0	173
Medicinsk Dagafsnit M1	39	61	0	0	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	57	5	0	234
<b>Køn</b>					
Mand	39	56	5	0	109
Kvinde	38	57	5	0	125
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	44	54	3	0	38
40-59 år	47	48	5	0	81
60-79 år	32	62	5	0	98
80- år	19	75	6	0	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	54	5	0	221
Pårørende	0	90	10	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	57	5	0	216
Ikke dansk	40	53	7	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinsk Ambulatorium M	37	59	4	0	172
Medicinsk Dagafsnit M1	44	49	7	0	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	26	67	5	2	42	10	183
<b>Køn</b>							
Mand	18	74	4	4	27	8	73
Kvinde	40	53	7	0	15	2	110
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0	36
40-59 år	14	86	0	0	14	1	67
60-79 år	41	55	0	5	22	6	71
80- år	-	-	-	-	4	3	8
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	26	69	3	3	39	7	176
Pårørende	-	-	-	-	3	2	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	27	65	6	3	34	8	175
Ikke dansk	28	72	0	0	7	2	6
<b>Afsnitsnavn</b>							
Medicinsk Ambulatorium M	24	64	8	4	25	8	140
Medicinsk Dagafsnit M1	29	71	0	0	17	2	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	6

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	66	6	3	106	131
<b>Køn</b>						
Mand	24	65	7	4	54	56
Kvinde	27	67	4	2	52	75
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	15	69	8	8	13	25
40-59 år	19	71	10	0	31	52
60-79 år	35	61	0	4	52	47
80- år	10	70	20	0	10	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	65	5	3	99	125
Pårørende	20	60	20	0	5	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	70	6	3	97	122
Ikke dansk	72	28	0	0	7	8
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	23	67	8	3	78	97
Medicinsk Dagafsnit M1	33	63	0	4	27	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	5

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	14	11	12	195	43
<b>Køn</b>						
Mand	58	14	12	15	97	13
Kvinde	70	13	9	8	98	30
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	76	6	15	3	35	3
40-59 år	64	17	11	9	66	17
60-79 år	62	13	8	18	82	18
80- år	36	27	18	18	11	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	12	11	13	185	40
Pårørende	25	63	12	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	13	11	12	179	41
Ikke dansk	69	23	0	8	13	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk Ambulatorium M	66	12	11	11	142	34
Medicinsk Dagafsnit M1	57	18	10	14	49	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	2





## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.














## Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M, Århus Sygehus
















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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium M	Samlet indtryk
1	Jeg var glad for, at lægen hørte på det, jeg sagde og rettede sig, så jeg kom ind til ham hver gang siden og ikke havde ventetid mere.	Virkelig godt
2	Jeg synes, at de skulle slukke for ghettoblasteren i venteværelset. For mig er det blot støj/forurening. Jeg synes, at alt jeg har oplevet i min dialog er blevet gennemført særligt godt, jeg har sjældent oplevet en grænseflade, der virker mere velorganiseret, velplanlagt og velgennemført end her. Dog er jeg i dialog med to andre afdelinger på hospitalet, overfor hvilke, jeg er tilsvarende positiv. Det er en langt, langt bedre servicering end jeg ser i mange andre virksomheder.	Virkelig godt
4	Lyt til, hvad man siger, især om medicin. Man får tit det indtryk, at lægen vil lave om bare for at gøre noget. Fortæl, at man godt kan få den samme læge, hvis man anstrenger sig lidt.	Godt
5	Da jeg blev indlagt [for mange år siden], fortsatte jeg med at komme på ambulatoriet. Fik blot en ny tid hver gang. Har aldrig stillet spørgsmål ved det, da jeg føler, at min egen læge er usikker i viden om [min sygdom].	Virkelig godt
7	Det virker meget professionelt.	Virkelig godt
9	Personalet er imødekommende, søde, rare mennesker, som altid har svar på hånden.	Dårligt
10	Der kunne godt ligge noget læsestof for ikke-ældre i venteværelset. Kompetente læger/sygeplejersker og smilende betjening i receptionen.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Dejligt med kort ventetid. God tone i ambulatoriet. Kunne bruge mere information om den medicin, jeg tager.	Godt
14	I løbet af mine behandlinger er den aftalte tid, første gang, blevet udsat [flere] gange, og den efterfølgende udsat foreløbig en gang. Det er generende for et glidende forløb.	Godt
15	Jeg oplevede racistiske udtryk i den gamle [] hospitalsambulatorium, og de kiggede ondt på mig. Dårlig behandling.	Dårligt
16	Det er mit indtryk, at ambulatoriet er yderst kompetent og i stand til at vejlede til det bedste for patienterne. Jeg føler mine holdninger respekteret og oplever en god dialog om min behandling.	Godt
17	Synes det var meget, meget utrygt at blive overladt helt til sig selv den første dag med pumpen. Det var en stor omvæltning efter 30 år med anden behandling! Mange ting jeg var usikker og utryg ved!! Personalet [sygeplejerskerne] - utroligt søde og hjælpsomme.	Godt
18	Har fra starten gået til kontrol [i mange år] for lidelsen. Ønsker fortsat kontrol på Århus Sygehus, da parkeringsforholdene er ideelle -handicap. Egen læge ville ikke hjælpe med at komme ind (trapper).	Godt

- 20 Jeg har hver gang været fuldt tilfreds med den information og behandling, som jeg har fået af Århus Sygehus (det gamle kommunehospital, Medicinsk Ambulatorium M). Virkelig godt
- 21 Jeg synes, det er et godt sygehus, de er meget flinke, når man spørger om noget. Det kan jeg ikke vurdere
- 22 Som jeg har skrevet før, burde man tilknyttes en fast læge. Godt
- 24 Jeg synes, det er fantastisk, at man altid bliver mødt med et smil i M-ambulatoriet. Det er bestemt ikke tilfældet alle steder i sundhedssystemet, eller andre steder for den sags skyld! Virkelig godt
- 25 Gennem [mange] års forløb er jeg altid blevet behandlet godt. Jeg er meget tilfreds med både læge og øvrigt personale - til trods for rigtig mange patienter i venteværelset. Virkelig godt
- 27 Samme læge hver gang vil give et bedre behandlingsforløb. Godt
- 29 Kommunikation. Ved kontakt er der ofte fokus på det biomedicinske, frem for det hele menneske. Diabetes er for mig ikke kun tal og kontrol, men en del af mig. Jeg synes, der er for lidt tid til at snakke om , hvad der evt. er af udfordringer i livet med diabetes. Da jeg var tilknyttet [et andet sygehus] var dette (kommunikative) i højsædet, hvilket jeg SAVNER [nu]. Dog er der STOR ROS til de to sygeplejersker, der opstartede et pumpehold for godt et år siden. De udviste stor empati :) Godt
- 32 Det ville være rart, hvis man kan få svar på prøver ved en telefonsamtale med lægen i stedet for at møde op til en personlig samtale som oftest kun varer højst fem minutter. De få spørgsmål lægen har, kan sagtens stilles over telefonen. Godt
- 34 Besøgene virker som ren rutine. Der mangler lyst/tid til bedre indsats, forsøg, tilbud om scanning, med mere. Det ville være rart med en diskussion om resultaterne af (blod)prøver. Man har ikke engang adgang til dem! Godt
- 36 Et fagligt kendskab til patienten er ok, men behandlingsresultatet ville blive meget bedre, hvis det blev suppleret med et kendskab til patientens PERSON. Godt
- 37 Jeg har gået der [i mange år]. Godt
- 38 Jeg synes, det nogle gange kan være svært at opfange, at visse procedurer bliver ændret - skal man have blodprøve før man har tid, eller er det overflødig? Skal man aflevere urinprøve når man laver blodprøve, eller først når man besøger ambulatoriet? Det mangler jeg, at man forstår, at jeg ikke selv kan vide, når jeg kun kommer hver tredje måned. At man er bevidst om det. Virkelig godt
- 41 Sygeplejerskerne i skranken er meget venlige og hjælpsomme. Men ambulatoriets læger skulle se mere helhedsorienteret på mig. Som det er nu, ser de kun specifikt på en lille del af mit helbred men der er sammenhæng mellem flere af mine symptomer og sygdommen. Lægerne ser kun på blodprøverne - ser ikke mig, patienten. Når jeg [fortæller om mine symptomer] svarer de: Det må du henvende dig til din praktiserende læge om, for blodprøvesvarene er ok. Intet svar
- 42 Det kunne være fornuftigt med skriftligt informationsmateriale, så man kan læse det igen hjemme i ro og fred. Det er svært at samle mig om at modtage en ny og uventet besked/diagnose og huske forklaringer, når man er kommet hjem. Meget venligt personale. God service, at man kan ringe til en kontaktperson og få en samtale og få svar på spørgsmål. Det kan jeg ikke vurdere








## Bilag 5

-  45 I det store og hele er jeg yderst tilfreds med den behandling, jeg får på MEA. Intet svar
-  48 Har oplevet andre patienter blive vejledt hen over skranken i ambulatoriet - virker grænseoverskridende, at et helt ambulatorium kan følge med i et sygdomsvejledningsforløb. Kunne have brugt sygeplejersketid til praktiske informationer. Har oplevet selv at måtte bede om hjælp til det. Personalet er meget imødekommende, når jeg har haft brug for hjælp. Godt
-  50 Personalet i receptionen er fantastisk søde og hjælpsomme med at finde tider m.v., som også passer mig. I det hele taget, for alle jeg har mødt i ambulatoriet (inklusive lægen), et meget venligt og ligeværdigt forløb med gensidig respekt. Virkelig godt
-  52  Har været godt tilfreds. Det kan jeg ikke vurdere
-  54 Jeg føler mig så godt behandlet, og alle er så søde og opmærksomme. Tak for det!!!! Godt
-  55 Når man kommer til samtale, skal det helst være samme læge. Godt
-  57 Lægerne skal lytte meget mere på, hvad man som patient siger. De ting, som lægerne regner med, er en selvfølge, skal de vide, at det godt kan være, man ikke har fået at vide på noget tidspunkt. Føler også, at man ikke bliver taget alvorligt nok, men de skal forstå at sygdommene kan være svære at leve med og en daglig kamp, hvis det er en forkert information/behandling, der bliver givet. Selv om man fejler noget, som ikke lige ligger til under deres speciale, skal det ikke nedgøres eller være et mindre symptom. Virkelig dårligt
-  58 Jeg var på ambulatoriet [mange] gange. Jeg valgte en tid, der passede mig , deraf VENTETIDEN. Men jeg følte aldrig, at min konsultation blev forkortet af den grund, og der blev undskyldt af lægen. Men i ambulatoriet hang der et billede, jeg ikke kunne lide: "En hvid tom stol og et åbent vindue". Som om syge mennesker havde et valg. At se på det [så mange] gange??? Mit tilfælde var godartet. Virkelig godt
-  59 Bedre til at informere om ventetid. Bedre til at informere om, hvorfor mit stofskifte er for lavt. Bedre til at informere min egen læge. Bedre parkeringsforhold samt venteværelse. Godt
-  60 Læge talte om mine manglende muskler , hvilket forvirrede mig, da vi skulle tale om mit stofskifte. Godt
-  61 Jeg mener ikke, at jeg kan deltage i jeres undersøgelse. Jeg var til en snak med en af jeres læger [i efteråret], og venter på svar derfra og indkaldelse til undersøgelser. Intet svar
-  62 Jeres venteværelse er dødtrist. Personalet i informationen er rigtig søde og imødekommende, når man henvender sig til dem. Jeg kommer på en del andre sygehusafdelinger, og ingen steder venter man så lang tid som hos jer. På diabetesafdelingen i [anden by] venter man maksimalt [under ti minutter]. MEN MEN MEN det helt store problem er jeres parkeringsforhold. For at få en plads er man nødt til at komme 45 minutter før aftalt tid og alligevel kom jeg for sent engang. Når man har disse specialafdelinger, må man forvente, at vi kommer langvejs fra og derfor er i egen bil. Jeg mener ikke, det kan være rimeligt at skulle afsætte hele dagen for at tale med jeres vejledere i maksimalt 20 minutter tilsammen. Virkelig godt
-  63 Anvend e-mail til kontakt til/fra patienten, så kan data og spørgsmål være afklaret inden fremmøde. Godt

	65	Den sygeplejerske, jeg har som kontaktperson, er utroligt hjælpsom og informerede i starten af forløbet om alt det, jeg havde behov for at vide.	Godt
	67	Det eneste skulle være, at man fik at vide, at der måske ville gå tre kvarter el.lign. i venteværelset. Det er der nemlig gået nogle gange. Dette er bare et forslag. Jeg synes, som tidligere skrevet, at forløbet har fungeret udmærket.	Virkelig godt
	68	Sygehuset generelt: Ved stort set hvert eneste besøg, er der tekniske problemer. Enten virker bookingsystem ikke, så ny tid må sendes efterfølgende, eller også er EPJ's medicin- eller laboratoriemodul nede, så lægen ikke kan se blodprøvesvar eller medicinstatus.	Godt
	72	Jeg er tilfreds med [] indtil videre.	Godt
	73	Regionen/Aarhus Sygehus burde sikre bedre parkeringsforhold, men man kan nu engang ikke klippe håret af en skaldet!! Jeg synes i øvrigt, ambulatoriet fungerer godt. Det er en gave til befolkningen, at man så let har adgang til så højt kvalificeret hjælp, som tilfældet er i Århus.	Virkelig godt
	74	Smilende personale. Kyndige personer. Godt man kan ringe ind for at få svar på blodprøve. Kortere ventetider. Alt i alt synes jeg, de gør det rigtig, rigtig godt:)	Godt
	75	Større faglighed og erfaring blandt de læger, jeg har besøgt.	Godt
	76	Frem for alt bør den lange ventetid i forbindelse med såvel blodprøvetagning som undersøgelse/samtale reduceres KRAFTIGT, ligesom venteværelset bør renoveres; også aviser, blade mv. er påkrævede (især når man venter mellem en halv til en hel time eller mere).	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit M1</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Man føler, at man får en god behandling, og det virker til, at samarbejdet mellem sygehusets personale fungerer godt - man får en god og professionel behandling.	Godt
	4	Spurgte lægen for at få lov til at komme.	Godt
	5	Første gang: Når jeg blev færdig med behandling, sagde de: "Vi ses om to år". Denne gang har jeg ikke hørt om næste gang. Det skal ikke være efter to år (for lang tid), fordi jeg er [over 60], og der sker mange ting i mellemtiden.	Godt
	6	Det har været rigtig godt at komme op til eksperter på området (diabetes). Det har været et rigtig godt forløb.	Virkelig godt
	7	Jeg blev henvist til ambulatoriet af min praktiserende læge, pga. min sukkersyge var vanskelig regulerbar. Indretningen af venteværelset virker meget kedelig, som i næsten alle andre venteværelser. Jeg vil gerne sende en stor ros til personalet på ambulatoriet og Diabetesskolen på Århus Sygehus for deres måde at være på overfor patienterne. Alle uden undtagelse møder os med venlighed, imødekommenhed og hjælpsomhed. Det betyder virkelig meget.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Jeg har valgt sygehuset, fordi min søn NN har været indlagt [] med fint resultat.	Virkelig godt
	12	Information er helt i top. Følger op på spørgsmål rigtig godt. Holder patienten (mig) på sporet.	Virkelig godt

## Bilag 5

Optimisme. Kort sagt, rigtig god behandling.















- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 13 | Trods et travlt personale udviste de tryghed, venlighed og en meget personlig kontakt.  | Virkelig godt |
|  | 14 | De er meget venlige og imødekommende. De er rigtig søde og dygtige i deres arbejde. Muligvis ville det være passende, at en del af de oplysninger, som var skriftlige, afleveres som videofilm på grund af sprogets manglende evner. For mig personligt var det en rigtig god oplevelse, da jeg så, hvad det vil sige at spise i små portioner. Til sidst og ikke mindst tak for en rigtig god behandling og venlig modtagelse. | Godt          |
|  | 16 | Tage hånd om parkeringsproblemerne! Der bør ikke foretages blodtryksprøve før efter en time.  | Virkelig godt |
|  | 17 | Jeg synes, at alle jeg talte med, i forbindelse med mit sygdomsforløb, har været ualmindeligt søde og venlige.  | Virkelig godt |
|  | 19 | Alle aftaler er blevet overholdt fuldt tilfredsstillende.   | Virkelig godt |
|  | 20 | I tiden efter diagnosen kunne jeg godt have brugt mere kontakt til fx min sygeplejerske NN. Jeg ved godt, jeg altid kunne ringe til hende, men sådan bliver det bare ikke altid. Så flere fx telefonaftaler/maillkontakt havde været rigtig godt.   | Godt          |
|  | 21 | Jeg har været meget tilfreds med den behandling, jeg har oplevet på afdeling M på Århus Sygehus. Har mødt hjælpsomhed, venlighed og har bemærket en god stemning på afdelingen.   | Virkelig godt |

## Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium M	Samlet indtryk
2	Jeg var i dialog med en læge fra afdelingen forinden, formidlet af en anden afdeling på hospitalet. Det var et særdeles positivt bekendtskab. Meget velorganiseret og informativt, yderst professionelt!	Virkelig godt
4	Jeg fik tid til første gang, mens jeg var indlagt.	Godt
5	Mit første besøg på ambulatoriet fandt sted [for mange år siden]. Efter systemet med en fast kontaktlæge, fungerer systemet fint!	Virkelig godt
6	Pga. tekniske problemer blev behandlingen udskudt - god information herom.	Virkelig godt
11	Der var fint med kommunikation med mit gamle ambulatorium på Randers Centralsygehus.	Godt
13	Jeg blev indlagt med diabetes 1. Fik efter indlæggelsen hurtigt første samtale på ambulatoriet. Tilstandene på afdelingen, hvor jeg blev indlagt, var dårlige. Mange nye sygeplejersker. Alt for mange vidste ikke, hvad de skulle svare på mine spørgsmål. Jeg måtte selv holde styr på, at de prøver, jeg havde fået at vide, skulle laves, vitterligt også blev det. Jeg oplevede to gange, at sygeplejerskerne glemte det. Jeg blev indlagt på en stue med en ung diabetisk kvinde med massive problemer, hun kastede op konstant og var selvmordstruet, der sad en vagt om natten ved hendes seng. Det var absolut ikke rart at opleve som nydiagnosticeret, og efter min mening helt uacceptabelt. Sygeplejerskerne var venlige og fulde af god vilje, men der var altså klart noget på afdelingen, som ikke fungerede. Undervisningen i brug af sprøjter, insulintyper, bls-måling var rigtig god. Der var også fra nogle sygeplejersker og læger rigtig god fokus på min sociale situation og på de psykologiske aspekter ved at blive diagnosticeret med en kronisk lidelse. Overgangen til ambulatoriet var helt problemfri.	Godt
14	Der har ingen problemer været med ventetiden, men direkte information om den har der ikke været.	Godt
23	Jeg har tidligere været "fast" patient i ambulatoriet på grund af [sygdom]. Jeg fik så også en anden lidelse og blev fulgt i ambulatoriet med begge ting. [For lidt tid siden] udskrev de mig til kontrol hos en læge. Han var ikke enig med sygehuslægerne i behandlingen. (Jeg var heller ikke tryk ved at de så forskelligt). Og blev så tilbage henvist til ambulatoriet af min læge, [for kort tid siden].	Godt
25	Mødetidspunkter bliver aftalt fra gang til gang - altså ingen ventetid som sådan.	Virkelig godt
27	Jeg fik en dato og et klokkeslæt.	Godt
28	Har været i ambulans behandling i [flere årtier].	Godt
38	Jeg ville gerne være blevet tilknyttet en fast læge allerede første gang. Der gik ret lang tid, inden jeg fik en fast læge, og dermed kunne bygge ovenpå besøgene hver gang, istedet for at fortælle min historie gang på gang.	Virkelig godt

## Bilag 5

	39	Har gået der i mange år, så jeg har ikke noget specielt p.t.	Godt
	41	Det er otte til ti år siden jeg besøgte medicinsk ambulatorium første gang.	Intet svar
	45	Nu er det snart flere år siden, jeg kom første gang. Jeg "vender" jo tilbage en gang om året.	Intet svar
	46	Venlig modtagelse. Ikke så meget ventetid. God dialog med personale.	Godt
	54	Blev mødt med venlighed.	Godt
	57	Har aldrig fået besked om, at der er ventetid.	Virkelig dårligt
	58	Da lægen ringede og sagde, at den var gal, gik der 14 dage til jeg fik brev fra hospitalet. Det kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
	63	Eneste sted i regionen, når jeg skal [] behandles.	Godt
	67	Ikke andet end ros. Jeg er generelt blevet mødt af venlighed og god information fra både sekretær og lægepersonale.	Virkelig godt
	72	Da jeg er interesseret i at deltage i et videnskabeligt forsøg med ny tabletbehandling [], ringede jeg op og fik en behagelig samtale og en fastsat dato og tid.	Godt
	73	Jeg har konsulteret ambulatoriet i flere perioder gennem [rigtig mange] år og husker ikke ventetidens omfang før første fremmøde i denne omgang, men indkaldelsen gav i hvert fald udtømmende oplysninger.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit M1</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	8	Jeg har en meget god oplevelse af mine besøg i ambulatoriet.	Virkelig godt
	22	Fra egen læge til indkaldelsen [gik der et par uger].	Virkelig godt
	23	De var meget kompetente og venlige.	Virkelig godt


















## Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M, Århus Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium M	Samlet indtryk
1	I starten var der meget ventetid og mange forskellige læger. Så kom jeg ind til NN og sagde det til ham. Efter den tid kom jeg ind til ham hver gang, og jeg har fået ham hver gang og ingen ventetid. Det har jeg nydt i flere år.	Virkelig godt
2	Sygeplejersken var meget systematisk, velorganiseret, informativ, meget agil mht. at adaptere til de forhold, jeg havde som opmærksomhedspunkter. Samlet en meget positiv og professionel oplevelse! Der har nok medvirket en læge ved dette første møde, det erindrer jeg ikke præcist, men jeg erindrer glimrende den positive oplevelse fra alle medarbejdere, jeg var i berøring med.	Virkelig godt
3	Blev lidt skuffet over, at jeg havde fået brev om en to timers lang undersøgelse samt samtale med både læge og sygeplejerske, men møder frem til et besøg på ti minutter med en læge, som ikke engang er den, der skal følge mig.	Godt
4	Personalet i receptionen er rigtig gode og venlige.	Godt
5	Man modtages af venlige, imødekommende og velinformerede medarbejdere. Enkelte kan kende mig fra de mange års ambulatoriebesøg, hvilket, føler jeg, synes næsten hjemligt.	Virkelig godt
18	Bruger af rollator er der taget højde for. Mangler stole med armlæn i (ambulatoriet) undersøgelsesværelset til folk, der ikke har balancen.	Godt
20	Pt. går jeg til kontrol 1 gang årligt efter en operation [for flere år siden], og hver gang bliver jeg modtaget af et venligt personale.	Virkelig godt
29	Til tider god, andre gange dårlig. Jeg synes, at der ofte er lang ventetid, hvis jeg både skal til læge, sygeplejerske eller diætist. Dette bliver man ikke informeret om.	Godt
40	Venlighed.	Godt
41	Ok.	Intet svar
42	Det er et grimt lokale, men søde folk (personalet). Alt for mange venter, man sidder nærmest på skødet af hinanden. Ventetiden er for lang, men alle gør deres bedste og sikkert for lidt penge!	Det kan jeg ikke vurdere
48	Det ville give god mening at møde ens kontaktperson.	Godt
49	"Personlig" sygeplejerske er en god idé.	Virkelig godt
51	Personalet var søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
54	Venlighed.	Godt
57	Møder altid venlige sygeplejersker. Sygeplejerne er mere i mødekommende plus bedre til at give	Virkelig

## Bilag 5

	information vedrørende alle de svar, man ikke modtager af lægen.	dårligt
	58 Flinke og søde.	Virkelig godt
	62 Der var ingen information overhovedet, man følte sig meget som patient, og ikke som det menneske, der bare skulle have tjekket op på nogle ting efter en indlæggelse.	Virkelig godt
	63 Kompetent.	Godt
	66 Alle er meget flinke.	Virkelig godt
	69 Man føler virkelig, det drejer sig om én. Man føler bestemt ikke, man kommer til ulemghed, og at personalet er pressede for tid til deres andre gøremål!	Virkelig godt
	72 Da jeg skulle være fastende, fik jeg en hurtig gennemgang af undersøgelsen og en god samtale. Jeg fik til sidst kaffe og brød, og en time senere var jeg ude igen. Dejlig afdeling.	Godt
	74 Personalet er ofte smilende og venlige og sørger for en god modtagelse.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit M1</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	5 Jeg er glad. Ingen problemer.	Godt
	8 Alle personalet i ambulatoriet behandlede mig meget godt.	Virkelig godt
	11 Meget sød og hjælpsom sygeplejerske.	Godt
	13 Smilende og kompetent personale.	Virkelig godt
	15 Jeg oplevede, at der til samtale med sygeplejersken ikke var noget lokale ledigt. Samtalen foregik således på dennes kontor. Det var ikke den læge jeg skulle tilses af fremover, der tilså mig ved modtagelsen.	Godt
	16 Ventetid på fem minutter (virkelig fint), MEN slemt står det til med udvendig parkering. Specielt når man kommer langt ude fra, [mange kilometer] i eget køretøj. Der bør for langt fra kommende laves en parkeringsordning.	Virkelig godt
	18 Meget venlige og imødekommende.	Virkelig godt
	23 Fint.	Virkelig godt





## Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium M	Håndtering af fejl
8	Ved et af de første besøg, kom jeg til at vente mere end 90 minutter, fordi min journal var lagt i en forkert bunke eller var blevet glemt på en eller anden måde. En anden gang glemte man at give mig nogle prøvetagningsglas med hjem, hvorfor jeg to dage efter, måtte aflægge endnu et besøg efter opringning.	Dårligt
14	En [ ] læge meddelte, at mine sukkertal var ok, og der skulle ikke foretages mere. Da dette ikke kunne passe, gennemgik vi det igen, og han opdagede da, at han havde set på en talrække, der ikke var mine tal, med en talrække for et optimalt mål.	Virkelig godt
15	Jeg fik en lille operation - efter to dage fik jeg en stærk infektion (bakterie), og så blev jeg opereret igen, og min finger blev ødelagt. Jeg fik ikke antibiotika, og jeg har [en anden sygdom]. Jeg fik ikke antibiotika ved min første operation.	Godt
22	Har nogle gange fået taget de forkerte prøver og oplevet, at prøverne ikke er blevet bestilt.	Virkelig godt
23	De glemte en test, jeg skulle have taget - den blev så taget ved næste kontakt.	Godt
26	En gang hvor der var sygdom blandt personalet, fik jeg det ikke at vide og sad og blev utålmodig og spurgte til sidst selv, hvorfor der gik så lang tid. Hvorefter jeg gik hjem. Man er jo usikker og utryk i det venteværelse, mange mennesker, musik, varmt, "hvad siger lægen i dag".	Dårligt
30	Mit sidste besøg var ikke skrevet i journalen.	Virkelig godt
31	Helt andre blodprøver var taget end de relevante. Dog kun sket én gang.	Godt
33	En befordringseddél, som ikke var stemplet fra afdelingen, så det kostede lidt i frimærker.	Virkelig godt
36	Endnu har jeg aldrig været hos en læge, som jeg har været i konsultation hos tidligere. Kontinuitet mangler, da forskellige læger ikke kan have samme opfattelse.	Dårligt
43	Pga. sygdom blev konsultationen aflyst. Manglede den information, inden jeg kørte hjemmefra.	Godt
48	Manglende telefonisk kontakt vedrørende blodprøvesvar til trods for, at jeg selv rykkede to gange for svaret.	Godt
57	Har oplevet flere gange, at ens blodprøver bliver væk.	Virkelig dårligt
59	Glemte, at jeg ventede på at komme til samtale vedrørende opfølgning på stofskifte. Jeg måtte selv henvende mig hos personalet.	Godt
62	Jeg sad og ventede på at komme ind til sygeplejerske NN, efter jeg havde talt med lægen. Da jeg henvendte mig i receptionen, viste det sig, at der ikke var reserveret tid hos hende, hvilket der altid	Virkelig godt



## Bilag 5

har været tidligere. Der blev arrangeret et lynvisit, hvilket var meget fint.

- |   |    |  |      |
|---|----|--|------|
|  | 63 | Laboratoriedata var ikke tilgængeligt fra [anden enhed]. Uacceptabelt at data ikke er elektronisk tilgængeligt i hele regionen.  | Godt |
|  | 71 | Der var ikke kommet svar på MR-scanning, som jeg på lægens henvisning havde fået foretaget på andet hospital. Lægen nævnte ikke selv scanningen, da han havde glemt at have bestilt den.   | Godt |
|  | 74 | I forbindelse med udtrapning fik jeg to valgmuligheder og begyndte en undersøgelse af mine øjne (for at se, om der var risiko for "pop-øjne"). Det viste sig, at det ikke var de to muligheder, men jeg blev rådet ti at blive på medicinen. Spild at den anden afdelings tid og ressourcer. NB: Den første fejl for mig i snart fem år. | Godt |
|  | 75 | Lægen fortalte, jeg skulle snakke med en sygeplejerske, hvilket det viste sig, jeg ikke skulle (efter at have ventet 50 minutter på dette).  | Godt |

### **ID    Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit M1**

### **Håndtering af fejl**

- |   |    |   |                                      |
|---|----|---|--------------------------------------|
|    | 10 | Jeg blev opereret to gange. Anden gang viste det sig, at jeg var overfølsom for [medicinen]. Jeg troede, det var selve operationen, der var skyld i min dårlige tilstand. Jeg [blev beskadiget] ved begge operationer. Det medførte, at jeg skulle bruge [hjælperedskab] resten af livet. Jeg fik ingen informationer vedrørende dette efter første operation. Først da jeg vågnede efter anden operation, fik jeg at vide, jeg skulle bruge kateter resten af livet. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | 20 | Jeg blev ved første ambulatoriebesøg sendt hjem med beskeden om, at jeg nok havde en type 2 diabetes. Jeg blev mere og mere dårlig og kontaktede dem igen, kom ind til en anden læge, der havde noget røde øre over sin kollega. Jeg startede insulin samme dag, jeg var inde ved den nye læge.   | Virkelig godt                        |













## Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium M	Samlet indtryk
4	Det er svært med ny læge hver gang, især da mange er [svære at forstå]. Det er træls, når en læge ikke kan finde andet, så vil hun lave om på medicindosering, når vi er fremme ved noget, der gør, jeg har det godt.	Godt
9	Jeg vil foreslå, der informeres om muligheden for at have en fast læge, i stedet for forskellige hver gang.	Dårligt
10	Dejligt at afdeling M ringede til en afdeling og sørgede for, at jeg fik en god tid.	Det kan jeg ikke vurdere
11	En enkelt gang har de ikke lige fået målt blodtryk på mig (min praktiserende læge har efterfølgende sagt, at det er en normal fremgangsmåde).	Godt
14	Alt i alt foregik det hele meget tilfredsstillende.	Godt
17	Synes, der var lidt spildtid ind imellem. En af dagene skulle der være afskedsreception for en læge NN, og vi fik derfor ingen undervisning i nogle timer!	Godt
21	Jeg skulle på Skejby, men da jeg kommer [langvejs fra], kunne det godt have været på samme dag.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Jeg har aldrig oplevet at være tilknyttet en bestemt læge på ambulatoriet - der er nye læger hver gang. Det synes jeg, der burde laves om på.	Godt
24	Jeg er generelt meget tilfreds med den behandling, man får på ambulatoriet. Specielt sygeplejerskerne er utroligt søde og imødekommende. Lægerne har lidt for travlt, men sådan er det nok alle steder.	Virkelig godt
27	Som diabetespatient er det ikke rart, at man får en ny læge hver gang.	Godt
32	Ved hver samtale med en læge har det været tydeligt, at de ikke har læst journalen igennem før samtalen. F.eks. skulle jeg have svar på en scanning, men fik kun at vide, at mine blodprøver var fine. Lægen ville afslutte samtalen. Jeg gjorde opmærksom på, at jeg skulle komme for at få svar på scanning. Lægen bladede papirerne igennem og fandt svaret, som han lige skulle have tid til at læse, hvorefter jeg fik svaret.	Godt
35	En fantastisk uge med introduktion af pumpen. Her fik man god vejledning af sygeplejersker m.m.	Virkelig godt
42	Det er svært at rumme en uventet diagnose og derefter stille begavede spørgsmål til et behandlingsforslag. Man har brug for lidt mere tid til at rumme/begribe den besked, man får.	Det kan jeg ikke vurdere
44	Som del af undersøgelsen fik jeg nogle øjendråber, der udvidede mine pupiller og gjorde mig lysfølsom en del timer. Det forhindrede mig delvist i mit arbejde og påvirkede mine efterfølgende planer	Det kan jeg ikke vurdere





## Bilag 5

- dette var selvfølgelig meget træls, da jeg ville have indrettet mig derefter, hvis jeg havde vidst det. Jeg har tidligere været til samme undersøgelse, hvor jeg ikke fik de pågældende øjendråber. Da jeg derfor troede, at jeg kendte forløbet, har jeg ikke nærlæst indkaldelsen fra sygehuset. Det er derfor muligt, at der har været nogen information, men det har ikke været tydeligt.

	47	Jeg har i løbet af [længere tid] været i behandling hos læge NN. Fra dag ét har jeg været utrolig tryk og følt, at jeg har været i de allerbedste hænder. Jeg har meget ros tilovers for læge NN.	Virkelig godt
	53	Generelt er jeg tilfreds med det hele.	Godt
	56	Jeg føler mig godt og kompetent behandlet og er tryk ved de personer, som jeg har mødt.	Godt
	57	Når lægerne ved, at man er glemsom eller bliver let forvirret pga. sygdom, skal de ikke gå let hen over ens sygdomme. Måske skulle de skrive ned, hvad der bliver aftalt.	Virkelig dårligt
	59	Der kunne have været et bedre samarbejde/informationsniveau mellem egen praktiserende læge og ambulatoriet.	Godt
	64	Blodprøvetagning var langsom.	Dårligt
	65	Jeg er kronisk [syg] patient og går til kontrol [et par] gange om året, hvor en analyse af blodprøve danner baggrund for samtalen og evt. ændret medicinering. Forløbet har været i [et par] år til min absolutte tilfredshed.	Godt
	72	Det var ikke nødvendigt, da jeg fik udleveret et vejledningsskema om, hvad der skal foregå af undersøgelser ved næste besøg.	Godt
	73	I forbindelse med seneste fremmøde blev jeg henvist til supplerende undersøgelse på anden afdeling. Jeg har ikke efterspurgt eller hørt resultatet, så det har næppe været overraskende, men jeg regner med at få det ved næste konsultation.	Virkelig godt
	74	Jeg synes, jeg er uheldig med meget lange ventetider, modsat andre, jeg kan se, der ikke venter mere end ti minutter. Jeg er ikke tilknyttet fast læge, og det kan være derfor?	Godt
	77	Meget lidt service ved telefonisk henvendelse og svært at komme igennem på telefonen, for eksempel hvis tiden skal ændres/meldes afbud.	Godt
	78	Meget godt med en fast læge, så det ikke er mange forskellige læger hver gang.	Godt

### **ID    Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit M1**

### **Samlet indtryk**





	1	NN er meget dygtig, sød og rar.	Virkelig godt
	3	Gik fra kikkertundersøgelse til afdelingen for operation og fik en tid på ca. en uge, meget fint!	Virkelig godt
	22	Blev kørt fra afdeling til afdeling.	Virkelig godt
	23	Der var godt samarbejde mellem afdelingerne.	Virkelig godt

## Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium M	Samlet indtryk
4	Det var dejlig hurtigt at få oplysning om Addison Landsforeningen.	Godt
5	Kan kontakte læge pr. mail, hvilket er en stor fordel. Har gjort det [flere gange på nogle år]. Korte spørgsmål, korte svar, en tryk ting! Og sparer en hel konsultation.	Virkelig godt
12	Måtte ringe til egen læge fordi medicinændringen gav mig problemer.	Godt
13	Bortset fra den evige ventetid føler jeg mig godt modtaget, hver gang jeg kommer. Jeg føler, at de fleste, som jeg er i kontakt med, husker mig og interesserer sig for mig. Det gælder både sygeplejerskerne i receptionen, på kontorerne, diætisterne og den læge, jeg er tilknyttet.	Godt
19	Har altid kun haft én læge. Det er det eneste rigtige.	Godt
26	Personalet må være åbne og ærlige. Sig det tydeligt til patienten, også hvad der skal ske bagefter man går ud fra lægen, og hvis der er ventetid! :-)	Godt
29	Det er et stort problem, at jeg har en kontaktlæge, men det er svært at få tid hos denne læge [jævnligt]. Når jeg har fået en tid, bliver den ofte udsat. Hvis man så ikke kan komme pågældende dato, skal man ofte vente yderligere for at få en tid til kontrol.	Godt
32	Ved hver samtale har det været forskellige læger, hvilket virker lidt forvirrende, da man ofte bliver stillet de samme spørgsmål igen og igen. En læge vidste ikke, hvorfor jeg skulle komme til samtale. Jeg oplyste, at jeg skulle have svar på blodprøver. Lægen vidste ikke, om jeg skulle fortsætte med samme medicinering. Efter en telefonsamtale fik jeg at vide, at jeg skulle sættes op. to dage senere fik jeg brev om, at det skulle jeg ikke alligevel.	Godt
42	Trygt med en kontaktperson, man kan ringe til og få en tid til uddybende samtale. Lutter flinke folk.	Det kan jeg ikke vurdere
48	Kontaktpersonordningen virker pseudoagtig. Får uddelt kort med navn på en, men oplever, at det er en anden person, som er den reelle kontaktperson.	Godt
53	God vejledning gør, at jeg har styr på min sygdom.	Godt
57	Har oplevet at man som patient selv skal sidde og fortælle, hvad man fejler og hvad symptomerne er. Det er heller aldrig den samme læge man kommer til, og jeg oplever ikke, at de vil behandle én på samme måde, så bliver tit både sat op og ned i medicin, hvilket giver mange bivirkninger.	Virkelig dårligt
62	Fint, at man altid kan ringe, når der opstår problemer, og at man ofte kan klare problemerne pr. telefon.	Virkelig godt
70	Jeg er altid blevet godt behandlet. Tak for det!	Virkelig godt

## Bilag 5

	75	Jeg har haft to konsultationer i ambulatoriet, og det har været meget unge læger begge gange, og de har ikke virket særlig kompetente. Desværre.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit M1</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	Jeg var lidt utryk efter de første besøg, da sygdommen var ny for mig, og der var meget at lære. Jeg er stadig utryk mht. hvad der kan ske på langt sigt.	Godt
	7	Jeg har ikke kendskab til, om min praktiserende læge har fået orientering fra ambulatoriet. Undersøgelserne er endnu ikke afsluttede.	Det kan jeg ikke vurdere
	14	De er dygtige i deres job, og vældig gode til at kommunikere med folk. Jeg var tryk ved dem og de oplysninger, de gav mig. De har hjulpet meget, rigtig meget, hvilket jeg er dybt taknemmelig over.	Godt



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>3</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>3</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.