

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk Afdeling M**

**Regionshospitalet Randers og Grenaa**



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 .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	103
	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:	1287
Besvarelser fra afdelingens patienter:	837
Afdelingens svarprocent:	65%

### **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.



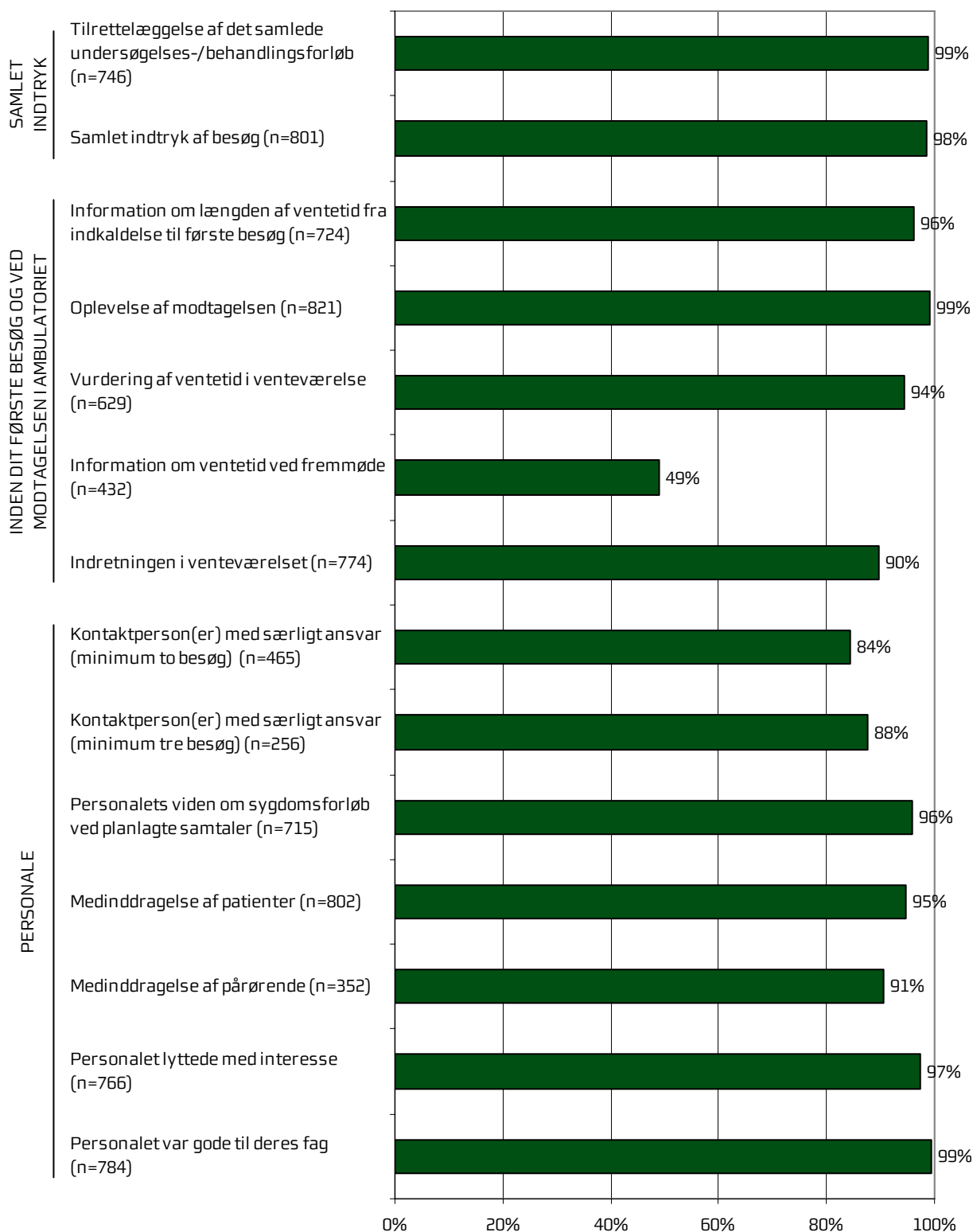


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

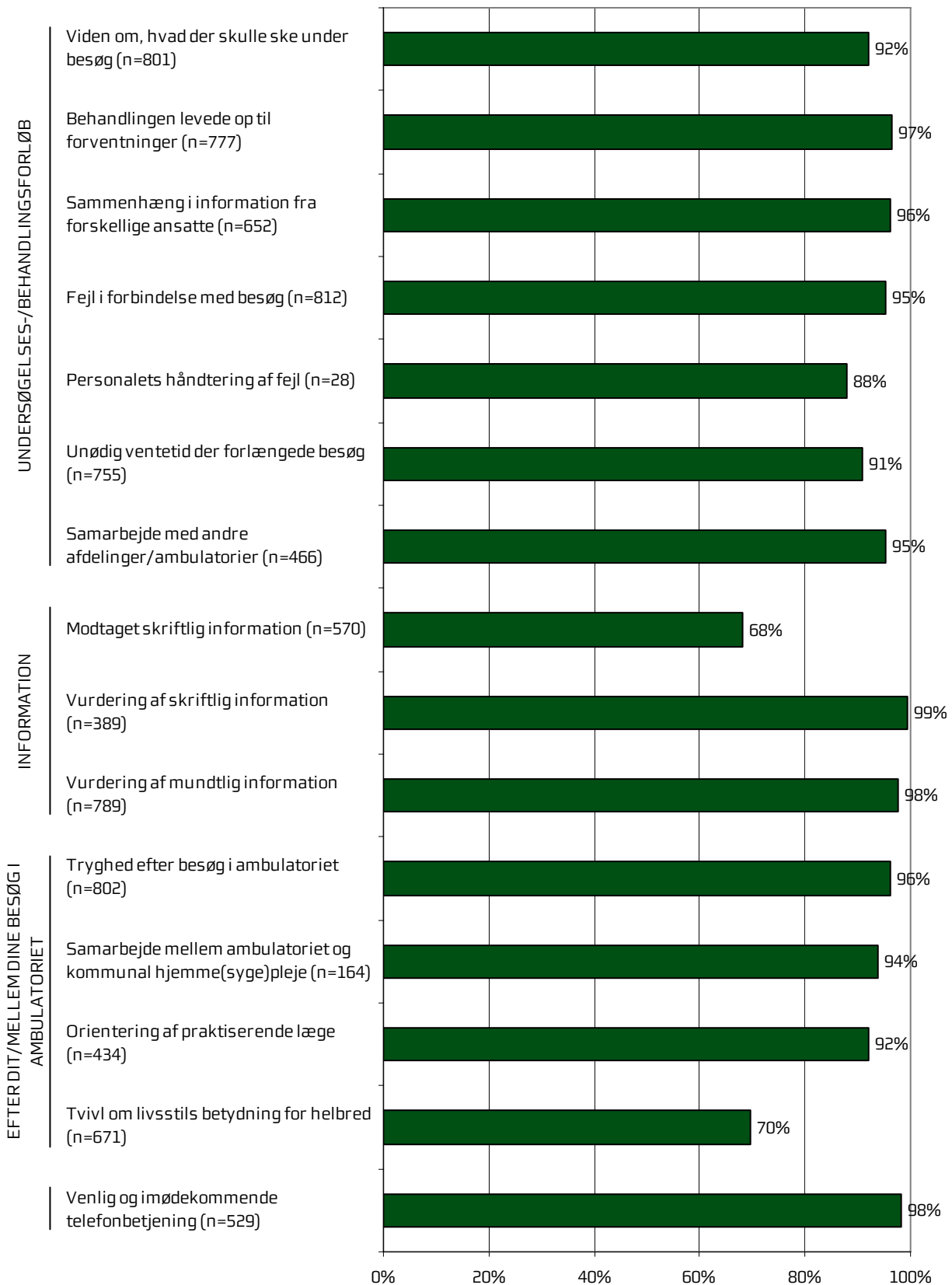
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

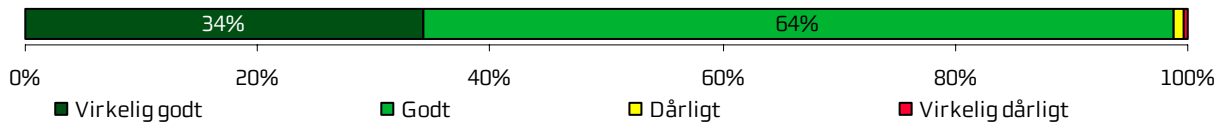
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

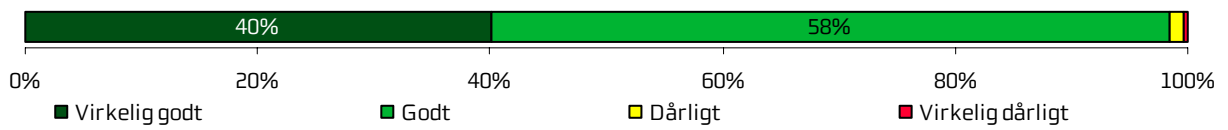
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=746)



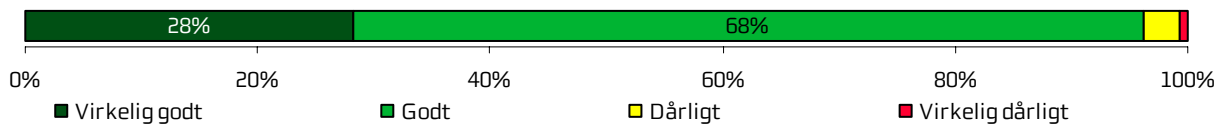
Samlet indtryk af besøg (n=801)



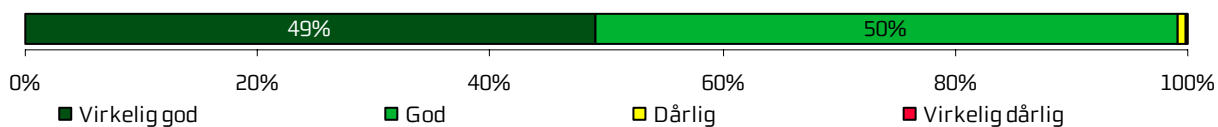
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	95 %	99 %	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	95 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

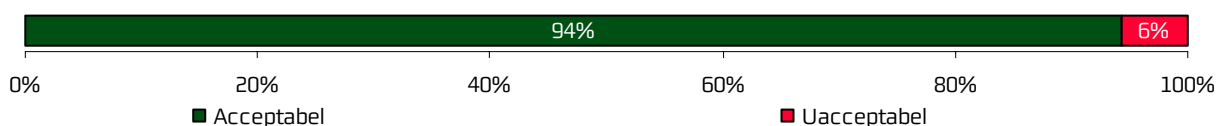
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=724)



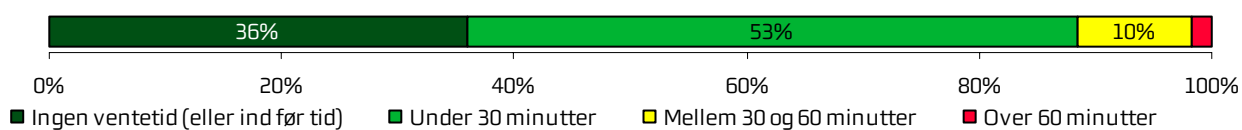
Oplevelse af modtagelsen (n=821)



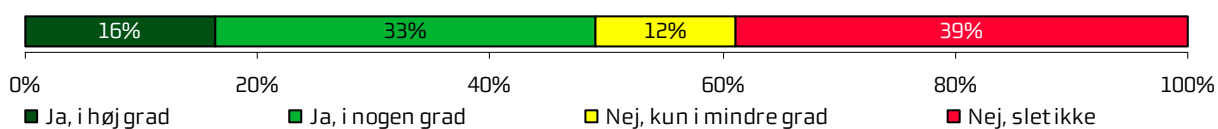
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=629)



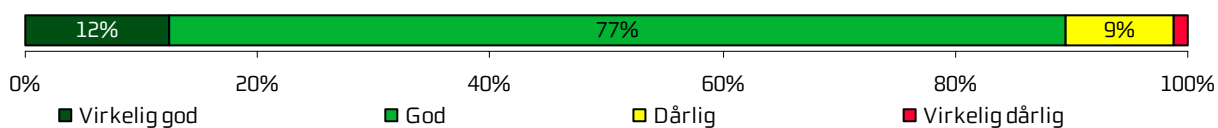
Længde af ventetid i venteværelse (n=780)



Information om ventetid ved fremmøde (n=432)



Indretningen i venteværelset (n=774)

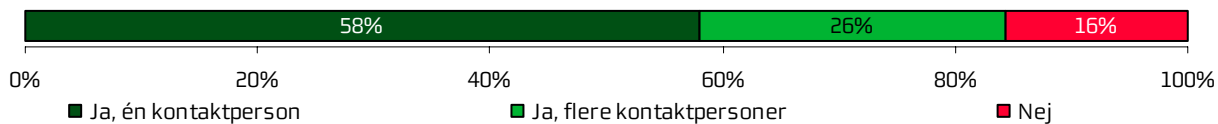




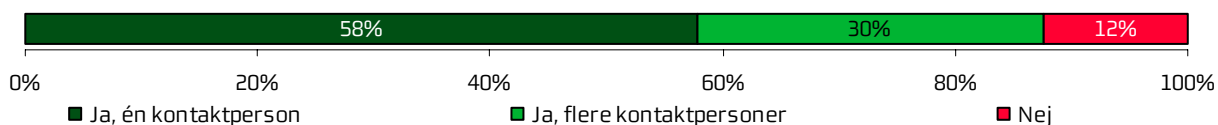
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	98 %	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	96 %	87 %	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?		49 %	39 %	68 % *	38 %	49 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		90 %	90 %	92 %	78 %	85 %

## Personale

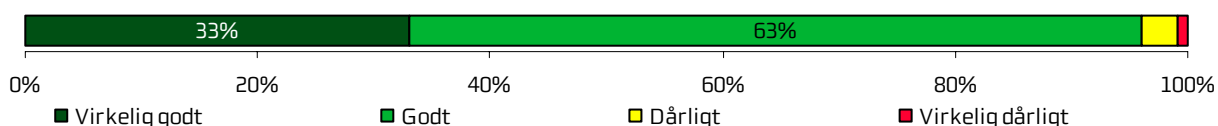
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=465)



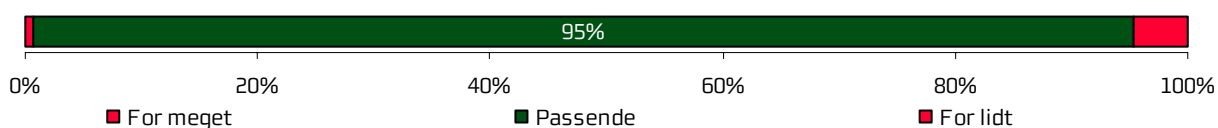
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=256)



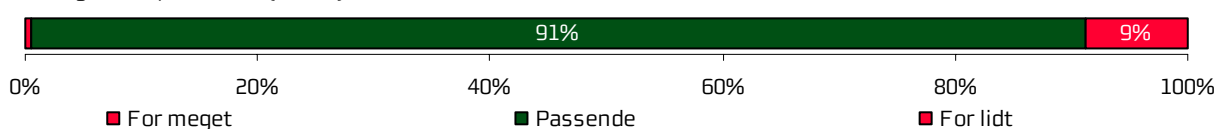
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=715)



Medinddragelse af patienter (n=802)



Medinddragelse af pårørende (n=352)



Personalet lyttede med interesse (n=766)



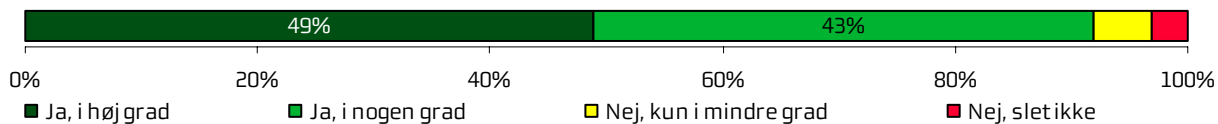
Personalet var gode til deres fag (n=784)



	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)		84 %	81 %	91 %	71 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		88 %	-	92 %	68 %	83 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	95 %	96 %	91 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	94 %	97 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	84 %	98 % *	89 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	95 %	99 %	95 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	99 %	100 %	96 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

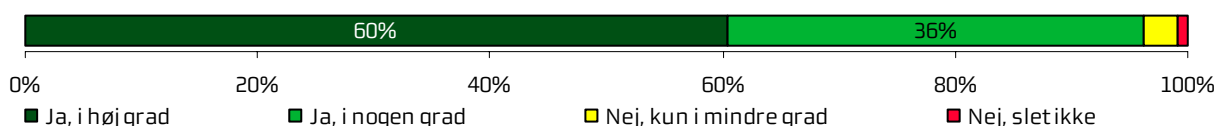
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=801)



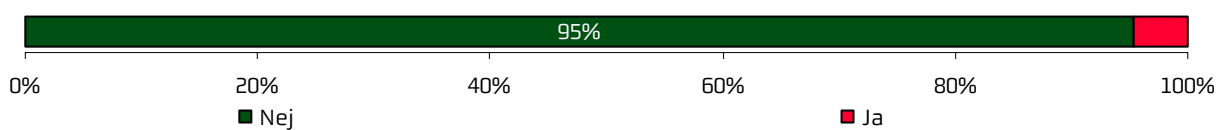
Behandlingen levede op til forventninger (n=777)



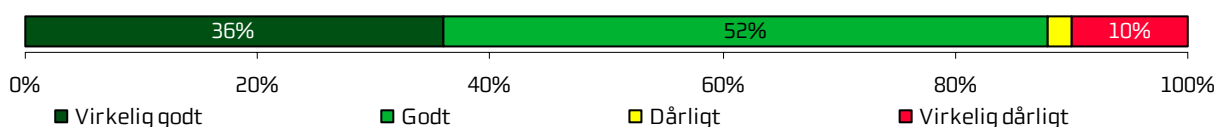
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=652)



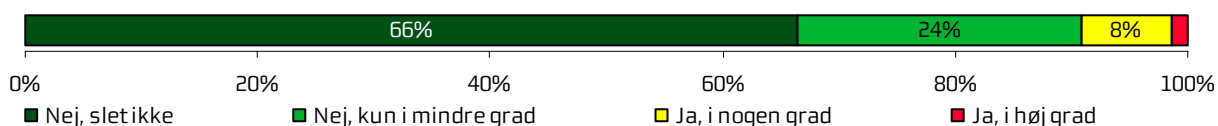
Fejl i forbindelse med besøg (n=812)



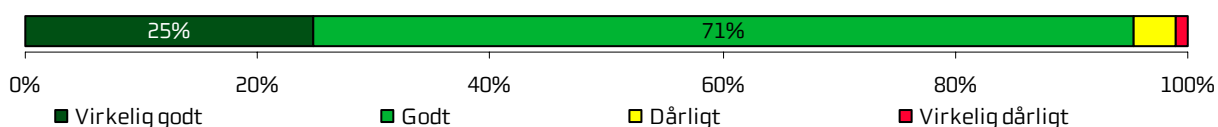
Personalets håndtering af fejl (n=28)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=755)



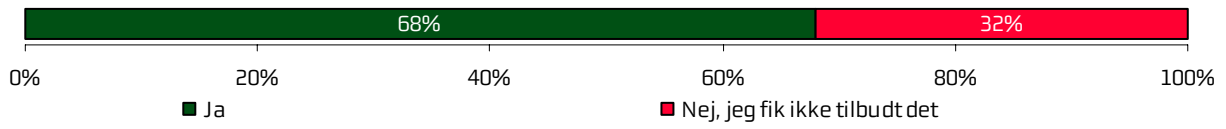
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=466)



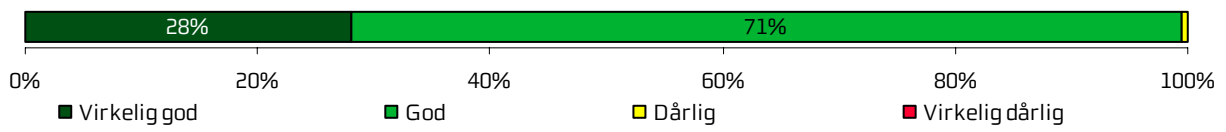
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	92 %	93 %	81 %	87 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	93 %	93 %	89 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	94 %	97 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	94 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		88 %	-	81 %	44 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		91 %	84 %	96 % *	86 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		95 %	95 %	95 %	87 %	92 %

## Information

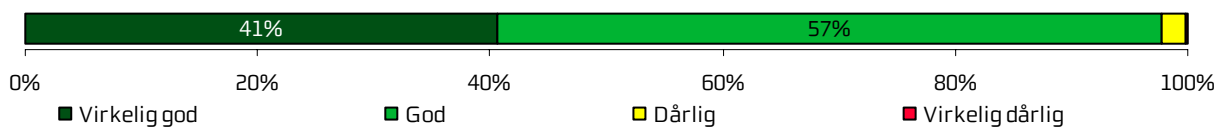
Modtaget skriftlig information (n=570)



Vurdering af skriftlig information (n=389)



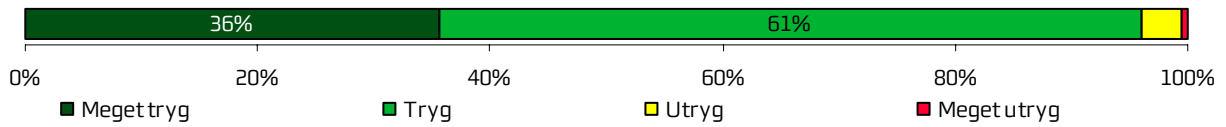
Vurdering af mundtlig information (n=789)



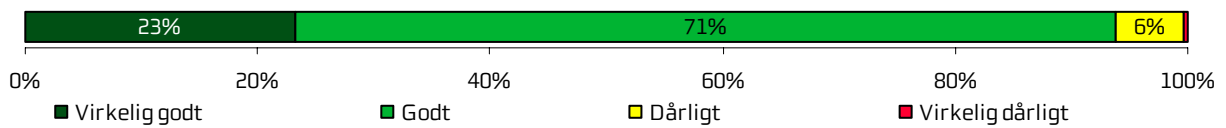
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	81 % *	63 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	99 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	97 %	98 %	94 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

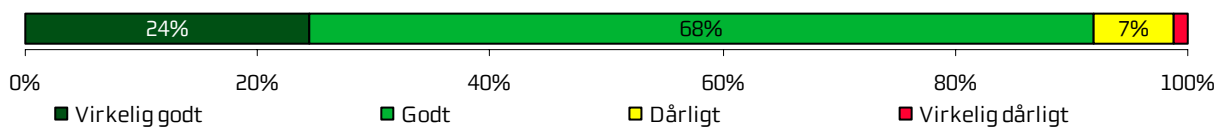
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=802)



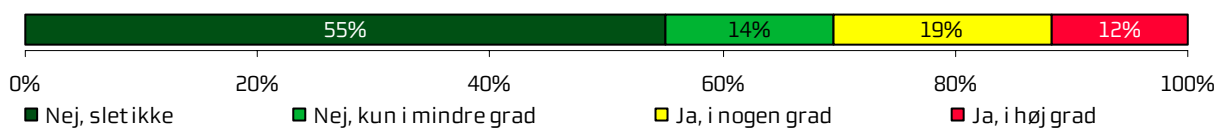
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=164)



Orientering af praktiserende læge (n=434)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=671)

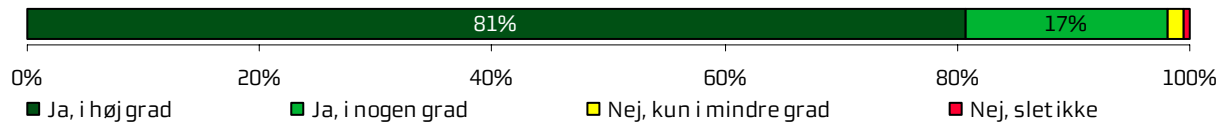




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	95 %	95 %	92 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		94 %	91 %	98 %	86 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	88 %	93 %	82 %	89 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		70 %	70 %	85 % *	71 %	75 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=529)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		98 %	99 %	100 %	98 %	99 %



## 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**

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulans undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	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"/>	
2. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?						
6. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
7. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <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"/>	
8. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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"/>	
9. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	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.: >>lobnr<<

## PERSONALE

10. 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"/>	
11. 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"/>
12. 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"/>	
13. 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"/>
14. 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"/>
15. 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

16. 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"/>
17. 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"/>
18. 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"/>
19. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 22					
20. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

21. 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"/>	
22. 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"/>	
23. 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"/>
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

25. 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 27	Gå til spørgsmål 27
26. 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"/>
27. 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

28. 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"/>		
29. 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"/>
30. 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"/>	



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

**SAMLET INDTRYK**

33. 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"/>
34. 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"/>	
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 kommentarfeltene 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) 65 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	65%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	49%	48%
Kvinde	51%	52%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	0%	2%
20-39 år	6%	11%
40-59 år	27%	31%
60-79 år	55%	47%
80- år	11%	10%

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**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Nej</b> ", "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	837		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	411		49%	
Kvinde	426		51%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	4		0%	
20-39 år	53		6%	
40-59 år	226		27%	
60-79 år	460		55%	
80- år	94		11%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	767		95%	
Pårørende	40		5%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	800		98%	
Ikke dansk	17		2%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diætist	61		7%	
Dialyseambulatorium	11		1%	
Endokrinologisk Klinik	166		20%	
Hjerteklinikken	264		32%	
Itambulatoriet	10		1%	
Lungeklinikken	64		8%	
Medicinsk Ambulatorium	148		18%	
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	59		7%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54		6%	

**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	34	64	1	0	746	62
<b>Køn</b>						
Mand	37	61	1	0	378	22
Kvinde	32	67	1	0	368	40
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	27	69	4	0	48	3
40-59 år	33	66	1	0	208	10
60-79 år	36	63	0	1	413	34
80- år	36	64	0	0	73	15
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	65	1	0	695	58
Pårørende	34	61	0	5	33	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	65	1	0	722	62
Ikke dansk	47	47	7	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	45	55	0	0	56	1
Dialyseambulatorium	50	50	0	0	10	0
Endokrinologisk Klinik	32	66	1	0	146	13
Hjerteklinikken	37	62	1	0	240	20
Iltambulatoriet	0	100	0	0	9	1
Lungeklinikken	41	55	2	2	58	3
Medicinsk Ambulatorium	29	71	1	0	129	13
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	49	49	2	0	51	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	68	0	0	47	5

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	58	1	0	801
<b>Køn</b>					
Mand	43	55	2	0	398
Kvinde	37	61	1	0	403
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	24	72	4	0	50
40-59 år	41	57	2	0	217
60-79 år	41	58	1	0	443
80- år	44	56	0	0	87
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	58	1	0	745
Pårørende	33	63	0	4	38
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	58	1	0	777
Ikke dansk	46	54	0	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diætist	51	49	0	0	57
Dialyseambulatorium	40	60	0	0	10
Endokrinologisk Klinik	42	56	1	0	158
Hjerteklinikken	40	58	2	0	255
Itambulatoriet	10	90	0	0	10
Lungeklinikken	44	55	0	2	62
Medicinsk Ambulatorium	37	62	1	0	139
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	53	45	2	0	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	60	2	0	52

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	68	3	1	724	84
<b>Køn</b>						
Mand	29	68	2	1	364	35
Kvinde	27	68	4	1	360	49
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	11	83	6	0	45	8
40-59 år	29	68	3	0	193	28
60-79 år	30	66	3	1	403	41
80- år	30	67	3	0	79	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	68	3	1	665	81
Pårørende	25	69	6	0	36	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	68	3	1	694	83
Ikke dansk	47	47	6	0	17	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	33	65	2	0	51	8
Dialyseambulatorium	50	50	0	0	6	2
Endokrinologisk Klinik	26	68	6	0	146	18
Hjerteklinikken	30	65	3	2	231	26
Itambulatoriet	25	50	25	0	8	1
Lungeklinikken	34	64	2	0	58	5
Medicinsk Ambulatorium	23	75	2	1	123	18
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	37	61	2	0	57	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	68	5	0	44	5

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	50	1	0	821
<b>Køn</b>					
Mand	51	48	1	0	401
Kvinde	48	52	1	0	420
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	38	59	3	0	52
40-59 år	40	59	1	0	224
60-79 år	54	45	0	0	451
80- år	55	45	0	0	90
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	51	1	0	759
Pårørende	52	48	0	0	39
<b>Modersmål</b>					
Dansk	48	51	1	0	792
Ikke dansk	70	30	0	0	17
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diætist	47	52	2	0	58
Dialyseambulatorium	50	50	0	0	8
Endokrinologisk Klinik	46	53	1	0	164
Hjerteklinikken	49	50	1	0	262
Itambulatoriet	40	60	0	0	10
Lungeklinikken	67	33	0	0	64
Medicinsk Ambulatorium	44	56	0	1	144
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	62	38	0	0	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	51	2	0	53



**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	629	179
<b>Køn</b>				
Mand	95	5	314	87
Kvinde	94	6	315	92
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	3	1
20-39 år	98	2	44	7
40-59 år	94	6	178	42
60-79 år	94	6	338	106
80- år	98	2	66	23
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	95	5	584	164
Pårørende	84	16	29	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	94	6	606	173
Ikke dansk	100	0	15	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diætist	95	5	38	19
Dialyseambulatorium	-	-	4	5
Endokrinologisk Klinik	94	6	134	28
Hjerteklinikken	96	4	201	58
Itambulatoriet	100	0	7	2
Lungeklinikken	92	8	51	9
Medicinsk Ambulatorium	96	4	115	29
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	100	0	42	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	37	14

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	36	53	10	2	780	14
<b>Køn</b>						
Mand	34	56	8	2	393	4
Kvinde	38	49	12	2	387	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	21	74	5	0	49	2
40-59 år	35	51	13	1	214	3
60-79 år	38	51	8	2	426	7
80- år	36	50	13	2	87	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	53	10	2	721	13
Pårørende	40	41	14	6	39	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	53	10	2	752	13
Ikke dansk	42	58	0	0	17	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	56	35	9	0	57	0
Dialyseambulatorium	78	22	0	0	9	0
Endokrinologisk Klinik	32	56	10	1	154	3
Hjerteklinikken	38	51	10	2	250	3
Itambulatoriet	33	56	11	0	9	0
Lungeklinikken	25	59	10	5	59	1
Medicinsk Ambulatorium	31	57	11	0	140	3
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	49	49	2	0	53	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	45	10	6	49	1

**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	16	33	12	39	432	70
<b>Køn</b>						
Mand	18	38	11	33	225	29
Kvinde	15	27	13	45	207	41
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	0	26	8	66	31	6
40-59 år	14	30	13	43	129	15
60-79 år	18	35	12	36	230	35
80- år	31	38	10	22	40	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	33	12	39	402	64
Pårørende	34	19	11	36	18	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	32	12	39	419	68
Ikke dansk	44	33	0	22	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	29	38	14	19	21	4
Dialyseambulatorium	-	-	-	-	2	0
Endokrinologisk Klinik	16	29	16	39	95	12
Hjerteklinikken	24	32	10	34	140	21
Iltambulatoriet	17	33	0	50	6	0
Lungeklinikken	21	41	15	24	34	9
Medicinsk Ambulatorium	8	25	12	55	85	12
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	32	56	8	4	25	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	42	13	29	24	6

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	12	77	9	1	774	33
<b>Køn</b>						
Mand	11	81	7	0	380	14
Kvinde	13	74	11	2	394	19
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	5	63	22	10	48	3
40-59 år	9	78	12	1	213	9
60-79 år	14	78	7	1	429	14
80-år	17	75	7	0	82	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	78	9	1	716	30
Pårørende	33	57	10	0	37	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	77	9	1	746	33
Ikke dansk	24	70	6	0	17	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	15	69	13	4	54	3
Dialyseambulatorium	25	50	13	13	8	1
Endokrinologisk Klinik	10	79	10	1	157	3
Hjerteklinikken	14	77	9	1	243	18
Itambulatoriet	0	90	10	0	10	0
Lungeklinikken	8	85	7	0	60	2
Medicinsk Ambulatorium	12	81	6	1	139	5
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	23	71	5	0	56	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	64	21	0	47	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	26	16	465
<b>Køn</b>				
Mand	58	26	16	232
Kvinde	58	27	15	233
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	52	26	22	27
40-59 år	52	34	13	126
60-79 år	60	24	16	266
80- år	67	20	13	45
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	57	28	15	421
Pårørende	66	10	23	29
<b>Modersmål</b>				
Dansk	58	27	16	447
Ikke dansk	63	26	10	11
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diætist	63	22	15	46
Dialyseambulatorium	56	33	11	9
Endokrinologisk Klinik	48	33	19	94
Hjerteklinikken	61	24	15	133
Itambulatoriet	71	0	29	7
Lungeklinikken	72	16	13	32
Medicinsk Ambulatorium	50	33	18	80
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	77	17	6	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	24	14	29

**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	58	30	12	256
<b>Køn</b>				
Mand	56	29	15	132
Kvinde	60	30	10	124
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	66	18	16	12
40-59 år	48	38	14	76
60-79 år	62	27	11	143
80- år	61	25	14	25
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	57	31	12	235
Pårørende	67	11	23	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	57	30	12	246
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diætist	72	21	7	29
Dialyseambulatorium	56	33	11	9
Endokrinologisk Klinik	56	30	14	50
Hjerteklinikken	54	33	13	76
Itambulatoriet	-	-	-	1
Lungeklinikken	71	18	12	17
Medicinsk Ambulatorium	50	37	13	46
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	89	6	6	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	30	10	10

**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	33	63	3	1	715	96
<b>Køn</b>						
Mand	37	60	2	0	359	41
Kvinde	29	65	4	1	356	55
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	21	66	8	5	42	9
40-59 år	33	61	5	1	193	26
60-79 år	34	64	2	1	404	46
80- år	36	63	1	0	73	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	63	3	1	660	93
Pårørende	32	61	4	4	37	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	63	3	1	692	92
Ikke dansk	58	35	0	7	14	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	42	56	2	0	50	8
Dialyseambulatorium	43	57	0	0	7	2
Endokrinologisk Klinik	32	66	1	1	148	14
Hjerteklinikken	33	61	5	1	227	33
Iltambulatoriet	33	67	0	0	9	1
Lungeklinikken	40	58	0	2	60	3
Medicinsk Ambulatorium	28	65	6	1	113	25
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	35	65	0	0	55	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	46	7

**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	1	95	5	802
<b>Køn</b>				
Mand	1	95	5	399
Kvinde	1	95	4	403
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	0	94	6	50
40-59 år	1	95	4	219
60-79 år	1	96	4	441
80- år	0	88	12	88
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	95	4	744
Pårørende	2	88	10	38
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	95	4	776
Ikke dansk	0	81	19	16
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diætist	0	95	5	56
Dialyseambulatorium	0	89	11	9
Endokrinologisk Klinik	0	97	3	159
Hjerteklinikken	1	91	8	259
Itambulatoriet	0	90	10	10
Lungeklinikken	0	95	5	62
Medicinsk Ambulatorium	1	96	2	139
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	0	100	0	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	94	6	52



**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	91	9	352	457
<b>Køn</b>					
Mand	0	91	9	199	203
Kvinde	1	91	9	153	254
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	3	1
20-39 år	0	95	5	16	35
40-59 år	0	90	10	87	134
60-79 år	1	90	9	212	233
80- år	0	96	4	34	54
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	91	9	308	442
Pårørende	2	83	15	32	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	90	9	341	442
Ikke dansk	0	100	0	7	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diætist	0	93	7	30	27
Dialyseambulatorium	-	-	-	4	5
Endokrinologisk Klinik	0	91	9	57	104
Hjerteklinikken	2	90	8	126	134
Itambulatoriet	0	86	14	7	3
Lungeklinikken	0	88	12	25	37
Medicinsk Ambulatorium	0	94	6	48	93
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	3	90	7	29	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	85	15	26	27

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	68	30	2	0	766	49
<b>Køn</b>						
Mand	70	28	2	0	384	17
Kvinde	65	32	2	0	382	32
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	66	33	1	0	50	1
40-59 år	62	36	2	0	209	10
60-79 år	70	27	2	1	421	30
80- år	72	26	2	0	82	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	30	2	0	710	46
Pårørende	68	23	4	5	38	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	30	2	0	740	47
Ikke dansk	76	17	7	0	17	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	71	27	2	0	56	2
Dialyseambulatorium	60	30	0	10	10	0
Endokrinologisk Klinik	71	29	0	0	150	11
Hjerteklinikken	66	31	3	0	249	14
Iltambulatoriet	70	20	10	0	10	0
Lungeklinikken	80	17	3	0	60	3
Medicinsk Ambulatorium	64	34	2	0	125	15
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	73	27	0	0	56	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	36	2	2	50	3

**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	78	21	0	0	784	33
<b>Køn</b>						
Mand	82	17	0	0	392	10
Kvinde	75	24	1	0	392	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	77	22	1	0	50	2
40-59 år	75	24	1	0	216	7
60-79 år	80	19	0	0	432	18
80- år	82	18	0	0	82	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	79	20	1	0	729	29
Pårørende	69	31	0	0	36	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	21	0	0	756	33
Ikke dansk	76	18	6	0	17	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	77	23	0	0	57	1
Dialyseambulatorium	90	10	0	0	10	0
Endokrinologisk Klinik	78	22	1	0	156	6
Hjerteklinikken	80	19	1	0	251	12
Iltambulatoriet	70	30	0	0	10	0
Lungeklinikken	81	19	0	0	62	1
Medicinsk Ambulatorium	76	23	1	0	133	9
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	84	16	0	0	57	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	21	0	2	48	3

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	49	43	5	3	801	17
<b>Køn</b>						
Mand	50	42	5	3	396	5
Kvinde	48	44	5	3	405	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	37	51	4	8	52	0
40-59 år	54	37	6	3	221	2
60-79 år	49	45	4	2	439	12
80- år	42	42	8	8	85	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	43	4	3	743	15
Pårørende	34	57	4	4	37	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	43	5	3	773	17
Ikke dansk	53	41	0	6	17	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	57	38	2	3	58	0
Dialyseambulatorium	50	38	13	0	8	1
Endokrinologisk Klinik	50	40	7	3	160	3
Hjerteklinikken	47	44	6	2	255	7
Iltambulatoriet	44	33	22	0	9	0
Lungeklinikken	56	36	8	0	64	0
Medicinsk Ambulatorium	51	45	1	3	137	5
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	60	39	2	0	57	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	55	6	11	53	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	34	3	1	777	35
<b>Køn</b>						
Mand	64	31	4	1	385	15
Kvinde	61	36	2	1	392	20
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	40	51	8	1	50	2
40-59 år	62	35	3	0	215	5
60-79 år	65	32	2	1	426	23
80- år	64	32	2	2	82	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	33	3	1	723	31
Pårørende	53	47	0	0	35	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	34	3	1	751	35
Ikke dansk	54	35	6	6	17	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	67	28	5	0	58	0
Dialyseambulatorium	71	29	0	0	7	1
Endokrinologisk Klinik	62	37	1	1	156	6
Hjerteklinikken	68	28	3	1	250	11
Iltambulatoriet	38	63	0	0	8	0
Lungeklinikken	58	35	3	3	60	4
Medicinsk Ambulatorium	62	35	3	0	133	7
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	72	28	0	0	57	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	40	2	2	48	5

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	60	36	3	1	652	134
<b>Køn</b>						
Mand	63	34	2	1	336	55
Kvinde	57	37	4	1	316	79
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	35	52	7	6	38	12
40-59 år	59	37	4	0	185	30
60-79 år	63	35	2	1	361	72
80- år	66	28	5	1	66	18
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	36	3	1	605	124
Pårørende	45	44	5	5	29	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	36	3	1	629	131
Ikke dansk	43	50	0	7	14	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	55	40	5	0	40	13
Dialyseambulatorium	71	29	0	0	7	2
Endokrinologisk Klinik	60	36	1	3	143	17
Hjerteklinikken	59	38	2	1	210	38
Iltambulatoriet	20	80	0	0	5	5
Lungeklinikken	63	35	2	0	52	9
Medicinsk Ambulatorium	62	35	4	0	104	33
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	71	24	6	0	51	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	35	5	3	40	10

**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	95	5	812
<b>Køn</b>			
Mand	98	2	399
Kvinde	93	7	413
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	100	0	52
40-59 år	93	7	221
60-79 år	96	4	448
80- år	97	3	87
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	96	4	753
Pårørende	92	8	39
<b>Modersmål</b>			
Dansk	95	5	785
Ikke dansk	94	6	17
<b>Afsnitsnavn</b>			
Diætist	100	0	58
Dialyseambulatorium	89	11	9
Endokrinologisk Klinik	93	7	162
Hjerteklinikken	98	2	261
Itambulatoriet	100	0	10
Lungeklinikken	89	11	62
Medicinsk Ambulatorium	94	6	142
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	100	0	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	52

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	36	52	2	10	28	2
<b>Køn</b>						
Mand	48	35	0	17	9	0
Kvinde	32	58	3	8	19	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	19	72	4	4	15	0
60-79 år	52	32	0	16	11	2
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	53	2	8	27	1
Pårørende	-	-	-	-	0	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	52	2	10	28	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	-	-	-	-	0	0
Dialyseambulatorium	-	-	-	-	1	0
Endokrinologisk Klinik	18	73	0	9	11	1
Hjerteklinikken	-	-	-	-	4	0
Itambulatoriet	-	-	-	-	0	0
Lungeklinikken	80	20	0	0	5	1
Medicinsk Ambulatorium	14	71	0	14	7	0
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	-	-	-	-	0	0
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	66	24	8	1	755	38
<b>Køn</b>						
Mand	68	24	7	1	369	20
Kvinde	65	25	9	2	386	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	66	22	12	0	49	2
40-59 år	68	21	9	2	211	4
60-79 år	64	28	7	1	413	25
80- år	77	18	5	0	79	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	25	8	1	702	33
Pårørende	65	20	6	9	35	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	25	8	1	729	38
Ikke dansk	60	29	6	6	17	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	76	18	4	2	51	2
Dialyseambulatorium	88	13	0	0	8	1
Endokrinologisk Klinik	65	22	11	2	153	6
Hjerteklinikken	66	27	6	1	244	10
Iltambulatoriet	75	25	0	0	8	0
Lungeklinikken	62	22	13	3	60	2
Medicinsk Ambulatorium	65	26	8	1	133	6
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	83	12	6	0	52	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	33	4	2	46	7

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	25	71	4	1	466	167
<b>Køn</b>						
Mand	23	73	3	1	248	60
Kvinde	27	68	4	1	218	107
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	24	61	15	0	28	14
40-59 år	24	70	5	2	141	39
60-79 år	26	71	2	1	258	95
80- år	21	79	0	0	38	18
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	71	3	1	432	160
Pårørende	32	59	9	0	24	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	70	4	1	447	162
Ikke dansk	32	68	0	0	13	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	19	78	4	0	27	18
Dialyseambulatorium	40	60	0	0	5	3
Endokrinologisk Klinik	28	66	6	0	99	31
Hjerteklinikken	21	73	4	1	143	53
Itambulatoriet	33	67	0	0	6	1
Lungeklinikken	48	50	2	0	42	9
Medicinsk Ambulatorium	18	77	4	1	78	36
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	20	80	0	0	35	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	74	3	3	31	7

**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	68	32	570	214
<b>Køn</b>				
Mand	72	28	286	104
Kvinde	64	36	284	110
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	3	1
20-39 år	74	26	29	22
40-59 år	76	24	171	49
60-79 år	65	35	312	115
80- år	57	43	55	27
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	31	531	196
Pårørende	52	48	27	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	68	32	552	207
Ikke dansk	83	17	12	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diætist	59	41	34	23
Dialyseambulatorium	-	-	4	5
Endokrinologisk Klinik	80	20	112	41
Hjerteklinikken	73	27	193	58
Itambulatoriet	29	71	7	2
Lungeklinikken	55	45	44	18
Medicinsk Ambulatorium	68	32	99	38
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	79	21	39	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	39	38	13

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	28	71	1	0	389	1
<b>Køn</b>						
Mand	26	73	1	0	205	1
Kvinde	30	69	0	0	184	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	34	66	0	0	19	0
40-59 år	27	72	1	0	132	0
60-79 år	27	73	0	0	207	1
80-år	38	62	0	0	30	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	73	0	0	368	1
Pårørende	62	38	0	0	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	71	1	0	377	1
Ikke dansk	31	69	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	40	60	0	0	20	0
Dialyseambulatorium	-	-	-	-	4	0
Endokrinologisk Klinik	24	75	1	0	89	0
Hjerteklinikken	31	68	1	0	134	1
Itambulatoriet	-	-	-	-	2	0
Lungeklinikken	21	79	0	0	24	0
Medicinsk Ambulatorium	35	65	0	0	65	0
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	31	69	0	0	29	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	91	0	0	22	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	57	2	0	789
<b>Køn</b>					
Mand	42	56	2	0	393
Kvinde	40	58	2	0	396
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	32	64	3	1	50
40-59 år	40	57	2	0	219
60-79 år	42	57	1	0	431
80- år	43	54	3	0	85
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	57	2	0	732
Pårørende	45	53	2	0	37
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	57	2	0	763
Ikke dansk	49	46	0	6	17
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diætist	53	44	4	0	57
Dialyseambulatorium	33	67	0	0	9
Endokrinologisk Klinik	42	56	1	1	158
Hjerteklinikken	43	54	2	0	257
Itambulatoriet	30	60	10	0	10
Lungeklinikken	53	45	2	0	60
Medicinsk Ambulatorium	37	61	2	0	134
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	38	58	4	0	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	51

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	36	61	3	1	802
<b>Køn</b>					
Mand	39	58	4	0	399
Kvinde	33	63	3	1	403
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	39	54	6	1	50
40-59 år	40	54	6	0	216
60-79 år	33	65	1	1	445
80- år	34	60	6	0	87
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	60	3	0	744
Pårørende	23	65	8	4	39
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	61	3	0	775
Ikke dansk	48	41	6	6	17
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diætist	41	53	5	0	58
Dialyseambulatorium	60	40	0	0	10
Endokrinologisk Klinik	39	59	1	1	159
Hjerteklinikken	36	59	5	0	258
Itambulatoriet	20	70	10	0	10
Lungeklinikken	31	58	8	3	62
Medicinsk Ambulatorium	34	64	2	0	138
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	54	46	0	0	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	70	2	0	53

**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	23	71	6	0	164	39	579
<b>Køn</b>							
Mand	18	77	5	0	99	20	268
Kvinde	31	61	7	1	65	19	311
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	3
20-39 år	24	76	0	0	8	3	40
40-59 år	17	73	10	0	38	5	174
60-79 år	21	73	6	1	91	20	313
80- år	44	53	3	0	26	11	49
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	22	72	5	0	143	36	548
Pårørende	33	53	11	4	18	2	18
<b>Modersmål</b>							
Dansk	23	71	6	0	153	38	567
Ikke dansk	35	65	0	0	9	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>							
Diætist	42	50	8	0	12	4	39
Dialyseambulatorium	-	-	-	-	4	0	5
Endokrinologisk Klinik	21	73	6	0	33	4	119
Hjerteklinikken	18	67	14	2	51	11	190
Iltambulatoriet	-	-	-	-	4	2	3
Lungeklinikken	27	64	9	0	11	3	44
Medicinsk Ambulatorium	20	80	0	0	20	7	112
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	21	64	14	0	14	3	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	15	5	31

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	68	7	1	434	370
<b>Køn</b>						
Mand	24	69	5	1	228	169
Kvinde	24	66	9	1	206	201
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	24	66	4	7	21	31
40-59 år	24	63	11	2	109	114
60-79 år	23	70	6	1	252	187
80- år	33	66	2	0	50	36
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	69	7	1	398	350
Pårørende	45	50	5	0	26	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	68	7	1	418	360
Ikke dansk	29	71	0	0	11	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	43	46	4	7	28	28
Dialyseambulatorium	-	-	-	-	3	6
Endokrinologisk Klinik	24	63	9	4	70	87
Hjerteklinikken	23	69	6	1	154	107
Iltambulatoriet	33	50	17	0	6	3
Lungeklinikken	30	70	0	0	33	28
Medicinsk Ambulatorium	18	72	10	0	67	74
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	28	63	10	0	40	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	73	3	0	33	19



**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	55	14	19	12	671	124
<b>Køn</b>						
Mand	53	15	18	14	353	39
Kvinde	57	14	19	10	318	85
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	3
20-39 år	49	23	22	6	45	6
40-59 år	61	11	18	10	195	24
60-79 år	51	16	20	12	366	68
80- år	62	8	12	18	64	23
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	15	18	12	625	114
Pårørende	49	12	20	18	32	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	15	19	12	651	120
Ikke dansk	73	0	7	20	15	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diætist	65	6	16	12	49	8
Dialyseambulatorium	78	11	0	11	9	0
Endokrinologisk Klinik	64	13	13	10	137	19
Hjerteklinikken	54	12	19	15	215	43
Iltambulatoriet	44	0	44	11	9	0
Lungeklinikken	60	13	17	9	53	8
Medicinsk Ambulatorium	49	18	24	9	112	27
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	52	17	15	15	46	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	20	15	17	41	10

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	81	17	1	0	529	217	47
<b>Køn</b>							
Mand	81	17	2	0	260	107	24
Kvinde	81	18	1	1	269	110	23
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	1
20-39 år	56	44	0	0	32	18	1
40-59 år	77	21	1	2	147	57	13
60-79 år	83	14	2	0	284	122	29
80- år	91	9	0	0	64	20	3
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	81	17	1	1	490	204	42
Pårørende	67	33	0	0	25	7	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	81	17	1	0	508	212	45
Ikke dansk	77	23	0	0	13	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>							
Diætist	83	17	0	0	35	17	6
Dialyseambulatorium	-	-	-	-	3	4	0
Endokrinologisk Klinik	82	16	3	0	109	39	10
Hjerteklinikken	78	20	2	1	158	81	12
Iltambulatoriet	63	38	0	0	8	0	0
Lungeklinikken	89	11	0	0	46	13	3
Medicinsk Ambulatorium	78	19	2	1	90	44	7
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	84	16	0	0	49	7	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	16	0	0	31	12	8

















## **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 Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

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

ID	Kommentarer - Diætist	Samlet indtryk
 2	Jeg har kun været i Grenå og det var stille og roligt plus hyggeligt.	Godt
 3	Det kræver megen etik, når der er tale om underlivsundersøgelse. Jeg synes, at det var etisk korrekt, at sygeplejersken trak et gardin for - at hun så at sige var til stede som garant, men ikke bare for at se på.	Virkelig godt
 4	Har beskrevet det. Det skal være, så man efter operationen skal kunne fortælle noget, uden at naboen hører det. Det virkede næsten som samleband.	Godt
 6	Fin behandling.	Virkelig godt
 7	Jeg er bypass-opereret [for over ti år siden], hvorefter min vægt bare er gået op. Har talt med flere diætister og prøvet alle mulige kure uden resultat. Nu fik jeg så diabetes 2 og blev henvist til diætister i Randers, det har givet resultat. Det, jeg ikke forstår, er, hvorfor skal man have sukkersyge, før man kan henvises til nogen, der virkelig har forstand på, hvordan det hænger sammen (min sukkersyge er faktisk væk nu).	Virkelig godt
 8	Kortere ventetider fra man bestiller en tid, til der er en ledig i ambulatoriets kalender.	Godt
 10	At give besked til læge og til blodbank.	Virkelig godt
 11	Har været til samtaler med diætist i forbindelse med sukkersyge. Forløbet har været tilfredsstillende.	Intet svar
 14	Nedbring ventetiden til maksimalt ti minutter.	Godt
 15	Grenå Sygehus er et godt sted at komme. Håber, det må bestå. En tilfreds patient.	Virkelig godt
 16	Trods behagelige og kompetente læger kunne det være rart, at det var en gennemgående person i forløbet.	Godt
 17	Det er meget venlige mennesker. Jeg foretrækker, at det er den samme læge hele vejen igennem.	Godt
 18	Jeg blev indlagt på akutafdelingen og overflyttet! Mit møde med personale og specielt læge NN var meget positivt. Kompetent, kærlig, og en ny medicin for min [sygdom]. Helt igennem TOP karakterer!	Intet svar
	<b>ID    Kommentarer - Dialyseambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Jeg er yderst tilfreds.	Virkelig godt
	<b>ID    Kommentarer - Endokrinologisk Klinik</b>	<b>Samlet</b>

## Bilag 5

		indtryk
	3 Alle har været virkelig hjælpsomme, lige fra jeg trådte ind af døren blev jeg (guidet) hjulpet hen, hvor jeg skulle være, og på stedet en meget præcis forklaring på forløbet af mit forehavende.	Det kan jeg ikke vurdere
	5 Jeg har ikke noget at beklage mig over.	Intet svar
	6 Ambulatoriet burde følge bedre op på og informere patienten om eventuelle ekstra undersøgelser såsom blodprøver etc.	Det kan jeg ikke vurdere
	8 Lidt frustrerende med to læger, frem for kun min kontaktlæge. For mange HÅBLØST gamle ugeblade i venteværelset. Det ser ikke indbydende ud. Men har af ambulatoriet generelt følt mig fint behandlet og "personligt betjent" og ikke som en anonym patient.	Godt
	10 De skal huske at informere om, at man skal tørre den første dråbe blod af fingeren, inden man tester blodet. Den information fik jeg hos min egen læge i stedet for deroppe.	Godt
	11 Ambulatoriet har kun offentligt ansatte og har ikke evnerne til at planlægge.	Godt
	13 Jeg synes, det er betryggende, at både læge og sygeplejerske er forberedte, i form af at have læst i ens journalpapirer, når det ambulante besøg starter.	Godt
	14 Kunne godt tænke mig, at det var samme læge, man talte med hver gang, og at ambulatoriet kunne henvise til et andet, hvis man er i tvivl eller bange for sine knogler/muskler.	Godt
	16 De tog sig god til at fortælle alt i forløbet og fremover.	Virkelig godt
	17 Der bliver taget hånd om os. Jeg føler mig tryk og i gode hænder. Bliver godt informeret.	Virkelig godt
	19 Uanset hvem, blev jeg altid mødt med et smil og imødekommenhed. Alle har været parate til at informere og hjælpe mig.	Godt
	20 Jeg har en meget dygtig læge NN, som ved meget om diabetes.	Virkelig godt
	23 Besøget hos læge NN er altid informativt og foregår i en behagelig og meget afslappet atmosfære. Ligeledes har besøg hos diætist og fodterapeut været rigtig godt. Sygeplejerske NN er helt fantastisk venlig og hjælpsom. Det har altid været en meget positiv oplevelse at besøge ambulatoriet, og jeg har altid haft opfattelsen af, at de lyttede til mig.	Virkelig godt
	24 Det fremgår vist af mine svar, at ambulatoriet gjorde det godt. Tak.	Virkelig godt
	25 God betjening og sødt og rart personale.	Virkelig godt
	27 God forplejning. Venlighed. Tydelig kommunikation. God information.	Godt
	28 Jeg har stor ros til afdelingen og i særdeleshed til "mine" kontaktpersoner. De har i høj grad forstået at gøre mig tryk, så jeg er kommet "overens" med min sygdom. De har været der med deres faglighed (parat til at besvare min spørgsmål) og samtidig været med til, at jeg lærte, at "ansvaret" for mit sygdomsforløb i høj grad er mit eget (mad/motion etc.).	Virkelig godt

✎	29 Ved diabetes [bør der] tilknyttes diætist.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	31 Godt at der benyttes telefonisk kontakt, når der skal aftales tider. Personalet virker kompetent i undersøgelse, behandling og opfølgning.	Virkelig godt
✎	32 Der er en god atmosfære blandt dem der arbejder der. Det skal de fortsætte med. Det giver en utrolig tryghed blandt patienterne.	Virkelig godt
✎	33 Jeg er sådan set tilfreds med samtalerne hos jer, da jeg møder megen venlighed. Mit udbytte af samtalerne er derimod minimalt, da jeg hver gang er i tvivl om, hvad der egentlig bliver sagt. Jeg har meget brug for, at der er en [tolk] til stede. Jeg bliver regelmæssigt kaldt til samtale, men af sproglige årsager er jeg stadig i tvivl om min sygdom og mit behandlingsforløb.	Dårligt
✎	34 De kan blive bedre til at informere min læge og resultaterne af mine prøver, som bliver taget.	Virkelig godt
✎	36 Jeg er meget glad for den afslappede STEMNING, der er i afdelingen. Det gør, at man falder til ro. Afdelingen er meget effektiv, og man føler sig tryk i behandlingen.	Virkelig godt
✎	38 Ved ikke, om der var meget presserende den ene gang, jeg ringede angående videre til andet sygehus om operation. Men ringede hele telefontiden og fik bare en båndoptagelse, der fortalte, hvornår telefontiden var. Det var irriterende. Ville tale med lægen i telefontiden, som, så vidt jeg husker, kun var en time. Næste gang jeg havde behov for samtale uden om de aftalte tider, valgte jeg at troppe op personligt og blev behandlet rigtig godt.	Virkelig godt
✎	40 Læge NN fortjener megen ros. En deltagelse i osteoporoseskolen var en skuffelse. Diætistundervisningen var dårlig - det er ikke nok, at fortælle om de otte kostråd.	Godt
✎	44 Jeg har været godt tilfreds med behandlingen. Alle var flinke og rare mennesker. Jeg er meget tilfreds. Tak til Randers Sygehus.	Godt
✎	46 Det kan være, jeg ikke har forstået det godt, men jeg er glad for Randers Sygehus. De er flinke og venlige.	Intet svar
✎	47 Var venlig og lyttede til de spørgsmål, man havde og fik gode svar, man kunne bruge.	Godt
✎	48 Formindske ventetiden.	Godt
✎	51 Jeg synes, forløbet gik storartet, og at personalet er venlige og erfarne. Det var en fornøjelse.	Godt
✎	53 Absolut søde mennesker.	Godt
✎	54 Jeg får en stak blodprøvesedler. Hvis alt er, som det skal være, skriver lægen ikke. Er der noget SKRIVER HUN. PERFEKT ordning, som ikke bruger meget tid.	Godt
✎	57 For mig var jeg godt tilfreds.	Godt
✎	58 Hvis de kan holde det serviceniveau, er det virkeligt flot. Hvis min læge havde samme viden og evne til at formidle, ville sundhedsvæsenet ikke have nogle problemer.	Virkelig godt
✎	59 Der er ikke noget at klage over.	Godt

## Bilag 5

✎	60	De kunne godt tage blodprøver lidt hurtigere, end de gør nu, så ventetiden ikke var så lang, og sommetider er der for lidt sygeplejersker til at tage blodprøver.	Dårligt
✎	61	Da jeg har været diabetiker i [adskillige] år, og kommet meget i ambulatoriet, synes jeg, de gennem tiden er blevet bedre til at løse opgaven, og lytte til mig og mine behov. Tak for det.	Godt
✎	62	Jeg er yderst tilfreds. I forbindelse med mine besøg fik jeg tilbudt scanning af [flere dele] og at deltage i osteoporoseskolen, det er meget fin service.	Godt
✎	65	Jeg synes, det kunne være rigtig godt, hvis man også kunne kontakte ambulatoriet per mail. Jeg synes især, at de læger, jeg har talt med, har været både venlige og gode til at forklare mig ting. De har også virket rigtig dygtige.	Godt
✎	66	:-)	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjerteklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	1	Jeg er kommet til at kende personalet på afdelingen virkelig godt og altid blevet godt modtaget, og ved hver undersøgelse har jeg haft den samme læge, hvilket jeg satte stor pris på.	Virkelig godt
✎	2	De skulle måske læse folks journaler inden samtalen, så de er opdateret inden samtalen.	Dårligt
✎	5	Jeg kunne godt tænke mig, at man fik et tilbagesvar efter en undersøgelse. Det er ikke altid, at ens egen læge informerer videre.	Godt
✎	6	Lægen undlod at søge medicintilskud [], men det lykkedes efter flere henvendelser efter tre måneder?! []	Godt
✎	10	Ambulatoriet fungerede fint. Venlige og smilende mennesker - også med humor. Jeg har kun oplevet imødekommenhed og kompetence.	Godt
✎	11	Man er god til at informere og lytte til patienten.	Godt
✎	12	Personalet virkede engageret og kompetent. Både pleje- og behandlingspersonale. Jeg følte mig hele tiden i gode hænder, og de bekymringer, jeg havde, kan på ingen måde tilskrives personale eller behandlingsforløbet. Dette gælder [på begge hospitaler]. En stor tak for god behandling!!	Godt
✎	13	Synes, alle er flinke og hjælpsomme. Kommer der jo "heldigvis" kun med to års mellemrum. Ingen kritik.	Virkelig godt
✎	14	Havde gerne fået information efter undersøgelse på [anden afdeling] og [af specialist]. Henvist til begge af afdeling M.	Godt
✎	15	Kaotiske parkeringsforhold.	Godt
✎	17	Læs min journal først.	Virkelig godt
✎	19	Hjerteafdelingen på Randers Sygehus fungerer - undskyld udtrykket - SKIDE GODT!! Gælder fra sekretariat over sygeplejersker til lægen!! Men kaffen er for tynd - husk bøtterne skal i kaffema-	Virkelig godt





















skinen og ikke sendes "opad"!! Med venlig hilsen og tak for hjælpen.

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 21 | Jeg har på begge sygehuse fået en formidabel modtagelse og behandling, og jeg har givet alt det personale, jeg har været i kontakt med under mit sygdomsforløb ros og meget taknemmelighed.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 22 | Kun positive bemærkninger.   | Godt                     |
| ✎ | 28 | Alt var ok.  | Godt                     |
| ✎ | 32 | Koordinering af HELE forløbet: []  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 33 | Kan sige, at jeg er meget tilfreds med oplevelsen på hjerteklinikken i Randers. Fagligt meget gode, og gode til at informere om tingene.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 34 | Jeg var henvist af min læge, for at få foretaget en undersøgelse af hjertet. Jeg fik foretaget hjertekardiogram og kom på cyklen. Der var intet unormalt, udover at mit hjerte slog et ekstra slag, hvilket jeg fik at vide, at det heller ikke var unormalt. Jeg var samtidig indkaldt til en ultralydsscanning ca. tre måneder senere. Til min store overraskelse og glæde kontaktede personalet den pågældende afdeling (læge). Han fandt en tid til mig dagen efter. FLOT, FLOT. | Virkelig godt            |
| ✎ | 35 | Der var et fint samarbejde.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 37 | Jeg synes, de har været lydhøre over for mine meninger og oplevelser af behandlingen.  | Godt                     |
| ✎ | 38 | En yderst kompetent læge scannede mit hjerte.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 40 | Meget fin behandling, fint arbejde. Venlig hilsen og mange tak.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 41 | Søde sygeplejersker. Alle virker rolige. Fik indtryk af, at det tog den tid, det skulle tage. Intet hastværk.  | Godt                     |
| ✎ | 43 | Et venligt, smilende og godt orienterende personale. Hvis det er standarden ved sygehusvæsenet, må jeg beskrive denne som i top.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 44 | Jeg synes, at ambulatoriet og dets personale har givet mig en meget positiv oplevelse, og at jeg er blevet velinformeret af såvel læger som sygeplejersker. Med hensyn til om noget kunne gøres bedre, så tror jeg, at information til praktiserende læge omkring specifikke opfølgingspunkter kunne udveksles mere effektivt.   | Godt                     |
| ✎ | 45 | Gode til at tage hånd om folk. Rart og venligt personale.  | Godt                     |
| ✎ | 48 | Venligere omgangstone.   | Godt                     |
| ✎ | 49 | Mange tak for god behandling, pleje og omsorg i forbindelse med min "blodprop i hjertet" [foråret 2010 ([to hospitaler])].   | Virkelig godt            |
| ✎ | 50 | Ventetid på syv måneder er uacceptabelt.   | Godt                     |
| ✎ | 51 | Samtaler med sygeplejersker var gode. Desværre gik der for lang tid fra behandling i Skejby til indkaldelse på ambulatoriet. Skulle have været i gang med "efterbehandling" noget før. Men har   | Det kan jeg ikke vurdere |

## Bilag 5



vist iøvrigt været uheldig med flere ting. Langt de fleste er søde og rare mennesker, der måske har for travlt.

- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|    | 52 | Meget dårligt at der ikke informeredes om ventetider ved ankomst (ikke ventetid alle gange). Forskellige læger ved alle besøg, meget forskellige oplevelser, fra meget gode/venlige til gammeldags, autoritære, jeg ved alt - typer. Frustrerende og ikke behageligt. Det ville være godt med en-to læger, som fulgte én, så man ikke skal igennem det samme "forhør" hver gang.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 53 | Alle har været utroligt søde, imødekommende. Eneste problem har været, at journalen ikke var i EDB og skulle findes i kælderen trods indlæggelse [året før]. Men det var ikke noget problem, set fra mit synspunkt.   | Virkelig godt            |
|    | 54 | Jeg synes, det er forkert, man får at vide det næste møde [et halvt år] før! Det er for lang tid at huske det.  | Godt                     |
|    | 56 | Man kan ikke forlange en bedre behandling end den, jeg har fået.  | Godt                     |
|    | 59 | Jeg har været godt tilfreds alt i alt!  | Godt                     |
|    | 60 | Nej, de er meget søde, fatter IKKE at nogen kan klage over deres behandling. Gud ved, om de egentlig har det SÅ godt derhjemme.   | Godt                     |
|   | 61 | Jeg har under hele forløbet kun mødt venligt og kompetent personale. Et problem har været, at jeg fra første til sidste besøg ikke har mødt eller talt med den samme person to gange. Dette har, for mit vedkommende, gjort det vanskeligt at finde og fastholde en klar linje, f.eks. med hensyn til medicinering. En fast kontaktperson til hver patient ville være en stor fordel, og forbedre effektiviteten af behandlingen.   | Godt                     |
|  | 65 | Forberede sig på det, der bliver henvist om. Det kom kun frem via min fastholdelse.   | Dårligt                  |
|  | 66 | Tilbud og igangsættelse af genoptræning kom efter min mening alt for sent. Ca. tre og en halv måned efter udskrivelse - så da var jeg selv gået i gang - med træning - motion.  | Godt                     |
|  | 69 | Jeg synes, at der er indkaldt for mange patienter i forhold til, hvor lang tid der er afsat til hver patient. Der opstår unødvendig ventetid, hvis der indkaldes for mange, og tiden ikke er afsat til hver patient. Så vil man blive skubbet!  | Godt                     |
|  | 72 | Det er sgu godt nok med de store sygehuse, men man ville blive rask på den halve tid, hvis man lå lokalt og ikke lukkede de "små" men gode sygehuse. Jeg bor i Grenaa, og vi har et dejligt sygehus, men man skal med djævlens magt ligge å et andet sygehus, hvor ens pårørende skal køre i flere timer for et besøg. Så prik lige NN på skulderen og sig: Bevar Grenaa Sygehus.   | Godt                     |
|  | 73 | Jeg har været MEGET glad for at komme på [afdelingen]. Det gav mig stor TRYGHED, for jeg har følt og føler mig stadigvæk meget alene med tankerne og angsten for at få en ny blodprop. Jeg var så heldig, at den sygeplejerske, der var på arbejde, da jeg blev indlagt [], også arbejdede i [afdelingen]. Hver gang fik jeg en ny tid hos hende. Nu er jeg afsluttet og savner, mangler meget trygheden, som [afdelingen] gav mig. | Godt                     |
|  | 74 | Har fået en rigtig god og tryk behandling.  | Godt                     |
|  | 75 | Kunne måske informere i højere grad om forbyggende foranstaltninger.  | Virkelig godt            |

	76	Jeg fik en meget god modtagelse. Alle var meget søde, de står til en femstjernet behandling - modtagelse.	Godt
	80	Et trygt sted at være patient, når man er hjertesyg.	Virkelig godt
	82	Lidt kortere ventetid på indkaldelse og lidt mere fleksibilitet med hensyn til dato.	Godt
	86	Meget god information om min sygdom. Grundig gennemgang af behandlingen. Min ventetid blev forkortet. God service.	Virkelig godt











**ID Kommentarer - Iltambulatoriet**

**Samlet indtryk**







	1	Jeg synes, at sygeplejersken NN gør et godt arbejde, men jeg kunne godt tænke mig mere information angående [anden sygdom], som jeg også lider af. Der er jeg lidt nervøs for min fremtid.	Godt
	3	Den sygeplejerske NN på Randers Sygehus havde virkelig god tid tid at tage blodprøverne, så jeg mærkede ingenting. Det plejer at skulle gå hurtigt, og gør mega ondt.	Godt

**ID Kommentarer - Lungeklinikken**

**Samlet indtryk**











	1	Tilfreds.	Intet svar
	4	Havde rigtig god tid til at informere om tingene.	Virkelig godt
	6	Kontaktpersonsordningen har fungeret betryggende og fungeret optimalt.	Virkelig godt
	9	Ventetid kunne være lang. Men tror alle ved, at det kan den være ved hospitalsbesøg. Det kunne dog - måske - være en god idé at tænde for det tv der var, f.eks. med nyheder. Og som tidligere beskrevet mødte jeg én læge der ikke virkede interesseret.	Godt
	10	Er kommet på ambulatoriet med astma [i et par år] og er altid blevet behandlet og orienteret rigtig godt af både sygeplejerske og læge og skal ikke til kontrol mere og sendt hjem med bud om at ringe, hvis det blev værre.	Virkelig godt
	11	Jeg synes, at en tid fastsat til [om et halvt år] er lang ventetid på en hjerteundersøgelse. Så det er godt, at der er et patientkontor, der kan henvise til et andet hospital, hvor jeg fik en tid i løbet af få uger. Tak for det.	Virkelig godt
	12	De tog sig rigtig godt af mig, første gang jeg var der, og mine lunger reagerede meget kraftigt på undersøgelsen.	Godt
	14	Behandlingssygeplejersken vil jeg specielt fremhæve - hun virker meget professionel og engageret. God udstråling, empati og overskud (på trods af travlhed).	Godt
	17	De var søde og rare.	Godt
	18	Ambulatoriets ansatte var altid venlige og har formodentligt udført deres arbejde så godt som muligt under de foreliggende omstændigheder.	Dårligt












## Bilag 5

	20	Jeg er imponeret over det danske sygehusværen - de ansatte gør virkelig deres bedste og er altid venlige, smilende og hjælpsomme. Jeg beundrer dem.	Virkelig godt
	23	God modtagelse, meget venligt personale (især sygeplejerske NN) - har kun godt at sige.	Godt
	24	Afdeling 11-17-18. Blev indkaldt til intetsigende lægesamtale med læge NN, der formentlig ikke har haft kompetence til at oplyse mig om den endelige diagnose. Denne blev udførligt belyst af anden læge NN ved fornyet samtale [få] dage senere.	Virkelig godt
	25	Jeg var utrolig tryk og følte mig i rigtig gode hænder. En meget engageret og professionel undersøgelse og opfølgning bagefter.	Virkelig godt
	27	Skræmmende plakater, der advarede imod rygningens følgevirkninger. Virkelig godt!	Godt
	28	Jeg har fået en god behandling. Men der er for langt fra Grenaa till Randers.	Godt

### **ID    Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium**

### **Samlet indtryk**



















	2	Jeg synes, de er flinke i ambulatoriet.	Det kan jeg ikke vurdere
	3	For nogle som mig, der mener selv at kunne vurdere forløbet og behov for yderligere behandling, synes jeg godt, man kunne tage besøg via telefon eller mail. Der behøves ikke bruges ressourcer på det.	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Når man får en kronisk lidelse, bliver man i den grad rystet og i tvivl om ens fremtid og mulighed for at fortsætte det liv, man godt kan lide. Hele dette gled man for let henover i ambulatoriet. Behandlingen kom til at virke for "automatiseret", og der var ikke mulighed/rum til, at man kunne komme af med sin bekymring og angst for fremtiden. Det sidder i mig endnu, "jeg tør ikke spørge".	Godt
	9	Jeg siger tak til afdelingen for hurtig handling, da de opdagede en fejl ved min hjerterytme, og hurtigt fik mig til behandling på anden afdeling.	Godt
	10	De har alle været meget flinke.	Godt
	14	De første mange gange jeg kom til kontrol, mødte jeg en ny læge hver gang. Det var meget utilfredsstillende. Nu møder jeg - på anmodning - hver gang den samme dygtige læge, som jeg føler mig tryk ved. Det håber jeg kan fortsætte.	Godt
	16	Det ville være rart, hvis det var den samme læge hver gang, om muligt næsten hver gang, så det ikke var fire-fem forskellige.	Godt
	18	Jeg synes, at jeg er blevet behandlet virkelig godt og er blevet sat godt ind i sygdom og behandling, så jeg er kun positiv.	Godt
	19	Behandlingen har været perfekt, da først jeg kom til Medicinsk Ambulatorium, men ventetiden var simpelthen ulidelig. Kan ikke forstå, at man kan blive behandlet på denne måde i dagens Danmark.	Virkelig godt
	25	Jeg er sikker på, at ambulatoriet gør et stort stykke arbejde. Jeg er en ældre patient, har ofte lidt	Det kan jeg

	svært ved at følge med. Ambulatoriets indsats er stor.	ikke vurdere
	26 Ved ubehagelige undersøgelser må de godt fortælle, om det er uerfarne lægeaspiranter, der udfører indgrebet, det er umuligt at vurdere som patient. Så må der ventes, til en erfaren læge assisterer. Så er det, i mit tilfælde, ingen sag.	Godt
	28 Super god afdeling.	Godt
	30 Der var for mange læger, ikke den samme hver gang?	Virkelig godt
	32 Meget behageligt sted at komme. Personalet er meget kompetente og har overskud til at interessere sig for den enkelte patient (jeg har kun erfaring med sygeplejersker, bruger aldrig sekretærerne).	Virkelig godt
	33 Efter at jeg [i efteråret] fik fjernet en blodprop i hjertet på Skejby Sygehus og overført til andet sygehus to dage senere, er mit indtryk af sygehus, læger og sygeplejerske helt over forventning, de fortjener en meget stor TAK for deres indsats.	Godt
	34 Læge NN er rigtig dygtig, både fagligt og menneskeligt. Jeg er yderst tilfreds med medicinsk ambulatorium på Randers Sygehus.	Virkelig godt
	36 Jeg har været tilfreds med det hele!	Intet svar
	37 Stor imødekommenhed.	Godt
	39 Jeg vil absolut ikke være negativ - men selve MODTAGELSEN i ambulatoriet kunne måske godt forbedres. Som før nævnt bliver man mødt af en form for ligegyldighed, som om at det man spørger om, som første gangs besøgende, allerede burde være en selvfølge. Lugen til blodprøver er udstyret med et skilt "træk et nummer"???. Ved henvendelse til lugen var det overlegne svar; "Man skal bare sige sit navn." - Nå! Der var ganske enkelt ingen numre. Selve behandlingen og lægen - intet at kritisere.	Godt
	40 Jeg er meget tilfreds med, at jeg bliver venligt modtaget, når jeg henvender mig om, at jeg har det dårligt og gerne vil have en tid hurtigt. Der er kun én, der gerne vil undgå det, selvfølgelig fordi der er travlhed. Men så er jeg blevet bedre til at fastholde mit ønske. På et tidspunkt sagde jeg til lægen, at det var et problem, og han har støttet mig. Men jeg kunne godt tænke mig, at man orienterede om genoptræning eller træningsmuligheder. Det gør man slet ikke. Det må man selv tage initiativ til. Ligeledes oplyser man heller ikke om kørselsrefusion eller husker på at notere det ved de enkelte konsultationer. Det må man selv, dem der altså kender reglerne. Ligeledes oplyser man slet ikke om enkelttilskud til medicin. Det skal man selv finde ud af, hvis man kan. Men i det store og hele er man venlig, spørger til sygdom og privatliv i en passende mængde blanding.	Godt
	44 Tak for god behandling.	Virkelig godt
	45 Alle er så søde og venlige undtagen en enkelt læge, som er UFORSKAMMET.	Godt
	46 Jeg kan kun sige, at man altid møder søde mennesker. Tak.	Virkelig godt

**ID** Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Grenaa

**Samlet indtryk**

## Bilag 5

	3	Personalet i Grenå har et højt fagligt niveau som gør, at man som patient føler sig i meget gode hænder. Den eneste anke jeg har er, at man fra CENTRALT hold vil indføre et tre dages kursus, som er lavet for at behage ministeriet og sygehusledelsen, men tager ikke patientens behov og muligheder i ed. FÅ patienten i fokus og ikke nogen akademiske mål!	Virkelig godt
	4	Alt det andet kan jeg ikke svare på. Jeg håber, jeg aldrig nogen sinde kommer til Randers. Det kan ikke blive dårligere. Badet var meget snavset, badeforhænget var stift af snavs, maden var meget dårlig. Der var ingen hjælp, fordi de strejkede, sagde de, men så var det bedre, de blev hjemme.	Intet svar
	5	Jeg synes, at de har gjort noget vældig godt. Da jeg fortalte ambulatoriet, at jeg tog mindre insulin end jeg plejer, da jeg måler mit blodsukker ret tit og kunne se, at jeg kunne tage mindre insulin, og det syntes de var vældig godt. [Adskillige tal/målinger er fine] og det kan jeg takke ambulatoriet for.	Godt
	6	Jeg har aldrig før fået en så høflig og velformuleret behandling. Jeg har [lidelse] efter blodprop, og det, jeg ikke forstod, blev min mand informeret om. Her siger jeg tak for god behandling.	Virkelig godt
	8	Det er vigtigt, at der fortsat er ambulatorium i Grenaa!!	Virkelig godt
	9	På udskrivningsdagen manglede et par hænder til påklædning.	Godt
	10	Jeg fik en professionel behandling. Sygeplejerske NN i Grenå var virkelig interesseret i sit arbejde.	Godt
	12	Jeg synes, der var en rigtig god og positiv stemning i ambulatoriet.	Godt
	13	Mit ønske er at bevare sygehuset.	Intet svar
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Jeg synes, jeg fik stillet en hurtig diagnose, og efterfølgende behandling - UG.	Virkelig godt
	4	Egentlig kun ventetiden på næsten to timer (fastende). Og så det uacceptable "venteværelse" (ventegang).	Virkelig godt
	9	Dygtigt og kompetent personale i ambulatoriet. Meget tilfreds og tryk.	Virkelig godt
	10	Jeg vil håbe, der stadig vil være frit valg til Randers Sygehus for mig. I mit [] lange liv har jeg været godt tilfreds.	Godt
	12	Jeg synes alt i alt, det er svært at besvare skemaet.	Godt
	13	Mindre ventetid mellem operation og motion-/sundheds-/aktiveringsprogram.	Godt
	14	Jeg synes, at de gjorde, hvad de skulle.	Godt
	15	Ja, synes, det er godt, de giver tid til at lytte, selvom der er max travlt.	Virkelig godt
	16	Jeg har virkelig følt, man har gjort alt godt for at hjælpe mig bedst muligt.	Godt

## Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa














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

ID	Kommentarer - Diætist	Samlet indtryk
1	Mit besøg på Regionshospitalet Randers vedrører rådgivning hos diætist.	Virkelig godt
4	Alle er søde og venlige.	Godt
5	Jeg gik bare ind og ventede på behandlingen.	Godt
10	Blev godt modtaget, så man følte sig velkommen.	Virkelig godt
19	Hurtig betjening.	Virkelig godt



















ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
10	Jeg var meget nervøs, fordi jeg ikke vidste, hvad jeg var indkaldt for. Men jeg kunne ringe, men gjorde det ikke.	Godt
15	Det er [mange år] siden første besøg.	Godt
21	Mit første besøg i ambulatoriet var [for mange år siden].	Godt
25	Meget venlige.	Virkelig godt
27	Ventetiden for lang.	Godt
28	Første indkaldelse havde jeg med hjem efter indlæggelse.	Virkelig godt
42	Jeg har ikke været i telefonisk kontakt med ambulatoriet. De tider, der straks blev fremsendt i brev, var ok og oplysende for hele forløbet.	Godt
51	Jeg havde været der for år tilbage, som ikke var så rart. Men denne gang var det meget rart.	Godt
55	I mit arbejde er det problematisk med faste ringetider. Personalet har dog været meget imødekommende.	Godt
62	Jeg har IKKE brugt telefonbetjening.	Godt
66	Meget flot koordinering af undersøgelserne og samtale.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Hjerteklinikken	Samlet indtryk
2	Jeg skulle kaldes ind inden for tre måneder, men der gik otte måneder. Telefontiden 9-11 er upasende, for en som er på natarbejde.	Dårligt







## Bilag 5

	3	Yderst venligt personale i receptionen, også hvis man bare ringer for at få besvaret et spørgsmål.	Virkelig godt
	5	Ikke specielt, men var noget utryg, grundet jeg ikke vidste, hvad der skulle ske, samt efterfølgende ikke fik noget svar.	Godt
	6	Telefontider i ambulatoriet er MEGET begrænset. Der var sygeplejestrøje - det hele virkede tilfældigt.	Godt
	7	God telefonisk behandling.	Virkelig godt
	12	Blev akut indlagt med hjerreambulance.	Godt
	13	Var lidt nervøs og spændt, meget naturligt, men alle var søde og venlige, ingen kritik.	Virkelig godt
	16	Hjerteklinikken skrev i efteråret, at mit lægehus havde henvist mig til påsætning af måler, og det kunne jeg få fire dage senere. Jeg mødte og fik en måler påsat og besked om, at jeg skulle gå med den et døgn og herefter atter aflevere den på Hjerteklinikken. Hvis jeg ikke havde hørt fra Klinikken en uge efter, skulle jeg henvende mig til min egen læge, hvilket jeg gjorde. Jeg følte mig meget godt underrettet om, hvad der skulle ske.	Godt
	18	En ventetid på et halvt år er for lang, når det var sidste undersøgelse i et behandlingsforløb. Fik selv tiden ændret, da undersøgelse ville have indflydelse på min rejseforsikring (personlig henvendelse).	Godt
	24	Var da spændt, hvordan det skulle forløbe.	Virkelig godt
	25	Meget venlig modtagelse - man føler sig tryk og velkommen.	Virkelig godt
	33	Havde ingen kontakt med ambulatoriet, før jeg skulle møde til undersøgelse.	Virkelig godt
	35	Man fik en kompetent [behandling] på ambulatoriet.	Virkelig godt
	37	GRUNDIGE FORKLARINGER på mine mange spørgsmål. TRYGHED efter hjertestop og atrieflimmer.	Godt
	41	Efter indlæggelse på Skejby [sommeren for nogle år siden] er der ingen opfølgning sket. Besøget var kun sat i stand pga. henvisning fra egen læge. Jeg har været der tre gange, om min vurdering går på tredje gang.	Godt
	42	Vi er vant til at komme der (desværre) og føler os som regel godt behandlet.	Godt
	44	Alt er indtil videre forløbet meget professionelt og hurtigt.	Godt
	51	Da der var lang ventetid, ringede jeg for at blive skrevet op til evt. afbud. Hørte dog intet.	Det kan jeg ikke vurdere
	58	I opererer med lange ventetider, inden man kommer så langt som til Hjerteklinikken eller Medicinsk afdeling.	Godt
	60	Kan kun udtale mig om Randers [].	Godt



	71	Positiv oplevelse.	Godt
	78	Blev indlagt akut fra andet sygehus.	Godt
	79	Blev indlagt akut med blodprop i hjertet.	Godt
	84	Jeg ventede halvandet år.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Iltambulatoriet</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Altid indlagt akut.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	5	Nej, det var en god oplevelse.	Virkelig godt
	7	Nej, ok.	Godt
	8	[Det var] min praktiserende læge, der oplyste mig om, hvornår jeg skulle til undersøgelse, da jeg ringede, for at få svar på røntgen af NN.	Virkelig godt
	10	Var indkaldt til kontrol et år i forvejen.	Virkelig godt
	14	Var indkaldt under akut-kræftpakken.	Godt
	24	Hurtig indkaldelse.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Har ikke haft telefonisk kontakt.	Godt
	7	Jeg måtte rykke for første indkaldelse (over 14 dage). Jeg havde det ekstremt dårligt og blev ringere og ringere fysisk. Jeg forstod ikke, hvorfor der skulle gå [flere] måneder, før jeg kunne komme ind, når jeg var i kategori 1, og når man på Gigtforeningens hjemmeside kunne se, at hurtig behandling var afgørende for at undgå deformitet.	Godt
	12	Det var anden gang efter indlæggelse, så jeg havde fået tid i forvejen.	Godt
	15	Mit første besøg i ambulatoriet var efter en indlæggelse. Derfor var jeg ikke i telefonisk forbindelse med ambulatoriet.	Godt
	21	Blev ikke indkaldt, kommer fast én gang årligt, får en fremtidig tid.	Godt
	22	Der er nogle søde sygeplejersker, som er meget venlige mod mig. Jeg ville gerne have lidt kaffe, når jeg venter. Lægen er også venlig mod mig.	Intet svar
	24	Jeg kommer der [fast], så jeg kender turen.	Godt

## Bilag 5





















	25	Altid god modtagelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	29	For lang tid, inden min praktiserede læge stillede den rigtige diagnose. Da jeg var henvist til sygehuset, begyndte den korrekte behandling straks.	Virkelig godt
	38	Jeg er "gammel" ambulatoriepatient.	Det kan jeg ikke vurdere
<b>ID Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Grenaa</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	4	Jeg har været indlagt i Randers [mange] gange. Den sidste gang var det største mareridt. Der var ikke hjælp til noget.	Intet svar
	10	Jeg følte mig godt tilpas.	Godt
	12	Jeg fik et brev en fredag, hvor der stod hvilken tid, jeg havde fået til undersøgelsen. Problemet var, at jeg ikke kunne den pågældende dag og havde ikke mulighed for at melde afbud eller få en anden tid, da jeg fik brevet om fredagen og så holdte afdelingen sommerferielukket, og jeg havde en tid mandagen efter ferie. Ros: Jeg fik dog hurtigt en ny tiden inden for et par uger, men kunne have været bedre, hvis man sendte brevet ud lidt før, så man havde en mulighed for at melde afbud/få en ny tid.	Godt
	13	Tilfreds.	Intet svar
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	2	Fik brev fra ambulatoriet, og ventede derefter et halv år på undersøgelsen.	Godt
	6	Blev akut indlagt.	Godt


















## Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Diætist	Samlet indtryk
3	Jeg er simpelthen så jublende lykkelig over, at undersøgelserne kan foretages i Grenaa. Dette gennemsyrrer hele min oplevelse i forbindelse med de tilbagevendende undersøgelser.	Virkelig godt
6	Høflig.	Virkelig godt
9	Synes, det virker som om, at der er for mange hænder til at lave en simpel opgave. Altså forstået på den måde, at det virker som om, der er for meget bureaukrati.	Godt
10	Meget godt.	Virkelig godt
12	Meget venligt og imødekommende personale.	Virkelig godt
16	Oplevelsen var positiv. Venligt personale og beroligende.	Godt
ID	Kommentarer - Dialyseambulatorium	Samlet indtryk
3	Personalet er imødekommende.	Godt
ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
1	En meget sød og venlig sygeplejerske.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Jeg var der ca. ti minutter før tid, og kom ind med det samme. Blev mødt af en yderst venlig sygeplejerske, som havde tid til at småsnakke under behandlingen. Det var en meget behagelig oplevelse.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Meget venligt personale.	Godt
7	Det er nogle gange sket, at der ingen medarbejdere sidder i modtagelsen. Man må altså stå og vente for at meddele, at man er kommet.	Godt
10	Det var en god oplevelse, og jeg har ikke noget at udsætte på det.	Godt
14	De personer som der er, er virkelig nogle dygtige og dejlige mennesker.	Godt
17	Altid smilende og venlige.	Virkelig godt
18	Jeg er stadig i tvivl, om jeg skal henvende mig ved skranken, når jeg er kommet. Fortæller jeg, at jeg er kommet plus mit ærinde, ser sekretæren op og foretager sig ikke noget. Sætter jeg mig i en stol uden at henvende mig ved skranken, bliver jeg også kaldt ind, eller der kommer en og siger, sidder	Godt

## Bilag 5

	du der.	
	22 Venlig og imødekommende.	Godt
	25 Meget venlige.	Virkelig godt
	26 Har ikke været der meget, men venligt og ingen ventetid.	Godt
	27 Alt godt.	Godt
	32 Sød og velkommende.	Virkelig godt
	33 Man mangler tolk.	Dårligt
	36 Jeg var meget ked af det, da jeg kom. Sad i venteværelset og smågræd. En sekretær kom tilfældigt forbi. Hun kom straks ind og spurgte, om der var noget, hun kunne gøre. Hun blev hos mig, til jeg var faldet til ro. Det var en meget dejlig oplevelse, hvor man følte sig som menneske.	Virkelig godt
	39 Jeg er kommet der [i mange år], altså før det blev moderne, og er tilfreds.	Godt
	43 Den allerførste gang var jeg meget i tvivl, om jeg skulle vente og melde mig ved sekretæren (der var ingen), eller jeg skulle vente nederst i det andet venteværelse, og det varede meget længe, før der kom nogen. Det er et par år siden nu.	Godt
	44 Alt var perfekt, yderst tilfreds.	Godt
	54 De skal fortælle, hvor lang ventetid der er. Jeg er der for et hurtigt besøg. Er måske parkeret på en halv time.	Godt
	61 Den var imødekommende og forstående.	Godt
	62 Alle er smilende og venlige.	Godt
	65 Både sekretær og læger var meget venlige og imødekommende. Jeg blev glædeligt overrasket.	Godt
	66 Smilende receptionist giver med det samme introduktion af afdeling og planen af den undersøgelse, der foretages.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjerteklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1 Jeg blev godt modtaget og følte virkelig, jeg var i kompetente og gode hænder.	Virkelig godt
	3 Igen receptionens venlighed.	Virkelig godt
	5 Nej, var upåklageligt.	Godt
	9 Kom ind hurtigt i ambulance, så jeg observerede ikke så meget.	Godt
	12 Ambulatoriet var forhåndsinformeret om min indlæggelse fra vagtlæge og ambulancepersonalet.	Godt

	13	[ ] Følte det var, som der skulle være, vi skal også selv være positive. Der er alt for mange negative mennesker, vi skal være glade for den hjælp I giver os.	Virkelig godt
	20	Det er svært at svare på, da jeg var indlagt på andet sygehus. Var kun i Randers et døgn, men har været til undersøgelse efter.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Det er nogle flinke og rare mennesker, man møder, det tager noget af nervøsiteten, så bliv ved med det. Tak.	Godt
	24	Kun at den var fin og imødekommende.	Virkelig godt
	26	Under den lange ventetid spurgte sygeplejerske NN flere gang til mit befindende og orienterede om ventetiden.	Virkelig godt
	29	Jeg husker det ikke, for det er [mange] år siden, men jeg er altid blevet behandlet godt, så jeg vil umiddelbart sige, at modtagelsen har været god.	Virkelig godt
	30	God stemning, imødekommende og parat til at svare på spørgsmål.	Virkelig godt
	39	De er meget professionelle.	Det kan jeg ikke vurdere
	44	Venligt personale.	Godt
	45	Det er altid venligt og smilende personale, der modtager en.	Godt
	46	Der er nærmest ingen modtagelse, tag plads i et dårligt venteværelse.	Godt
	52	Ingen info om ventetid!	Det kan jeg ikke vurdere
	65	Blev sat på en stol uden for rummet. Meget "trafik" på gangen. Lægen gik flere gang forbi, inden jeg blev kaldt ind.	Dårligt
	70	God, grundig, venlig og imødekommende.	Godt
	76	Virkelig søde og meget hjælpsomme.	Godt
	77	Blev mødt med smil, også i øjnene.	Virkelig godt
	83	Det ville være godt, hvis man kunne komme i kontakt med afdelingen uden for de to timers telefon-tid.	Godt

**ID Kommentarer - Iltambulatoriet**







**Samlet indtryk**

	1	Kun godt.	Godt
---	---	-----------	------

**ID Kommentarer - Lungeklinikken**








**Samlet indtryk**

## Bilag 5

	6	Venligt.	Virkelig godt
	7	Ok.	Godt
	11	Det er dejligt, at Røde Kors har frivillige til at vise vej, for hvor er det nu man skal hen?	Virkelig godt
	18	Det var ok.	Dårligt
	20	Meget personligt!	Virkelig godt
	26	Over al forventning! Personalet var rigtig søde, og der var en rigtig hyggelig stemning.	Virkelig godt








### **ID Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium**

### **Samlet indtryk**

	15	I ambulatoriet skulle jeg have svar på nogle prøver. Efter at have opgivet navn og cpr-nr., blev der læst op af en journal, som tilhørte en anden. Virkelig ubehageligt!	Godt
	17	Er til lægeundersøgelse hvert halve år og får taget blodprøver [oftere] - gennem [mange] år. Har [to sygdomme]. De er fantastisk søde alle. Har den samme læge NN og sygeplejerske hver gang. Det er der blevet venskab ud af.	Virkelig godt
	20	Mange år siden.	Intet svar
	27	Jeg har ikke haft grund til at klage over noget, når jeg har været til behandling eller samtale.	Intet svar
	29	God atmosfære og venlige læger/sygeplejersker.	Virkelig godt
	39	Lidt forvirring/lige gyldighed ved "lugen".	Godt
	44	Fin.	Virkelig godt

### **ID Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Grenaa**















### **Samlet indtryk**

	1	Personalet er venligt og smilende.	Virkelig godt
	3	Kompetent personel, som kender patienterne.	Virkelig godt
	4	Jeg var meget syg af salmonella; en meget hård tur, ingen hjælp, en meget dårlig seng. Der stod mange tomme ude på gangen, som jeg bad om [].	Intet svar
	5	Personalet var virkelig imødekommende og altid venlig og smilende.	Godt
	6	Meget, meget venlig og god.	Virkelig godt
	10	Jeg bemærkede, at modtagelsen var god.	Godt
	11	God modtagelse, tryk oplevelse.	Virkelig godt








ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 4	Stedet, man først kommer til, er en skranke, hvor man bliver bedt om at følge en farvet streg til venteværelset! Dette er en gennemgang med to rækker stole overfor hinanden og en trafik af ansatte, som får svingdøren til gå op og i hele tiden!	Virkelig godt
✎ 5	Afbalanceret og venlig.	Godt
✎ 7	Har altid fået en god og venlig modtagelse.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 11	Venligt og uden meget ventetid.	Godt
✎ 15	Kan godt se, der er travlt.	Virkelig godt

## Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Hvilke(n) fejl oplevede du?







ID	Kommentarer - Dialyseambulatorium	Håndtering af fejl
 2	Ingen ved og kan ikke vide, hvad min tørvægt er.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Håndtering af fejl
 2	Jeg fik forkerte papirer med hjem. Det var en kvinde, der var født [i et andet år]. Tog ud med papirerne og fik mine egne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 7	Ikke andet end at jeg fik tilsendt "klistermærker" til mine blodprøveglas til min hjemmeadresse sammen med kortet med mine mødetider (de var oven i købet forkert udfyldt, fik jeg at vide, da jeg senere mødte op til blodprøvetagning).	Godt
 9	Min journal var blevet væk.	Godt
 25	Ingen.	Intet svar
 35	Journalpapirer var væk.	Godt
 52	Ja, udsættelse af første dato for opfølgende undersøgelse af jodbehandling.	Godt
 53	Insulinantal.	Virkelig godt
 56	Fik tilbud om [medikament]-behandling, midt under [en anden behandling]. Min læge havde konsulteret andre kolleger vedrørende min situation. De var enige om, at det var en mulighed med [medikament]-behandling, frem for [den anden behandling]. Jeg snakkede bagefter med min læge, om det uheldige i dette forløb med forskellige behandlingsformer, der krydser hinanden. Fik en undskyldning af min læge og vi blev enige om det videre forløb.	Godt
 57	Ingen.	Intet svar
 60	At de ikke kunne se, jeg skulle have taget blodprøve, selvom jeg skulle.	Godt
 63	Får en tid i et brev med posten. Tager fri fra arbejde, men da jeg møder op på sygehuset til aftalt tid, ja så er afdelingen sgu ferielukket. HVORFOR BLIVER JEG IKKE INFORMERET OM DETTE??	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Hjerteklinikken	Håndtering af fejl
 21	Ingen.	Intet svar
 25	Ingen.	Intet svar



	33	Det var kun lægen, der undersøgte, der informerede mig.	Intet svar
	51	Min journal var tilsyneladende bortkommet. Måtte rykke for behandling i Skejby. Fik brev fra Skejby, hvor der stod, hvornår de havde fået besked fra [et andet hospital], så er derfor sikker i min påstand.	Dårligt
	56	Ingen.	Intet svar
	57	Jeg har ikke fået at vide, hvad jeg var indlagt for.	Intet svar
	67	Jeg vidste ikke noget om, hvad der skulle til at ske, før jeg kom til ambulatoriet. Jeg blev ikke informeret om, hvad der skulle til at ske, før jeg mødte op!	Intet svar
	68	Journalerne blev væk fra et sygehus til andet. 3-4 måneder før jeg fik besked.	Virkelig dårligt
	81	Fik medicinen justeret ind under behandlingsforløbet. [Fik en højere dosis end anbefalet]. Jeg gjorde opmærksom på det, hvorefter det straks blev reguleret ned igen.	Virkelig godt




**ID Kommentarer - Lungeklinikken**

**Håndtering af fejl**





	2	Ved en bronkoskopi undersøgelse fik jeg feber, og den ene lunge klappede sammen.	Virkelig godt
	3	Punkteret lunge [flere] gange. Mislykket biopsi skulle tages om.	Virkelig godt
	9	Oplevede specielt én læge der ikke virkede som om vedkommende ville lytte til, hvad jeg sagde, jeg gerne ville have der skulle koncentreres om. Dette endda to gange hvilket gav lang ventetid for mig - at finde ud af, hvad det var jeg kunne mærke.	Godt
	14	[Undersøgelse] blev forsinket, da jeg ikke fremgik af listen over de [undersøgelser], som læge NN skulle foretage. Det var en portør, der gjorde opmærksom på problemet, da han havde set, at jeg var gjort klar til undersøgelse.	Virkelig godt
	15	Har ikke styr på det. Der blev sagt, at der var en byld [], men det var der ikke, så der var lidt forvirring om det. Der var nok sket en forbytning af journalerne, så det var ikke så godt. Jeg var meget forvirret.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	23	Mislykket biopsi - blødning. Måtte afbrydes. Kom på [anden] afdeling.	Virkelig godt

**ID Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium**

**Håndtering af fejl**

	2	Jeg er kun til samtale på grund af leddegigt. Jeg havde haft det rigtig dårligt. Træt meget længe. Har sagt det gennem FLERE år, men der føler jeg ikke rigtig, at jeg [er blevet] hørt. Ville gerne på noget optræning, men der følte jeg, at lægen ikke rigtig lyttede til mig, og jeg græd under hele konsultationen. Det var en ny læge, har ikke set hende før.	Intet svar
	5	Lægen var syg - og jeg blev ikke informeret om, at min tid var ændret.	Godt
	8	Ingen.	Intet svar

## Bilag 5











- |   |    |  |                  |
|---|----|--|------------------|
|  | 11 | Jeg mødte til planlagt tid, men var ikke registreret på deres pc. Men man fandt ud af det, og jeg fik en anden læge.   | Godt             |
|  | 23 | Man havde glemt, at man havde tilsagt mig per brev. Der var ingen tid.   | Godt             |
|  | 40 | Tiden, jeg fik (som personalet selv havde skrevet på kortet), var forkert, så jeg mødte op stærk smerteplaget på en forkert dag. Man ville sørge for, at lægen ringede mig op to dage efter, det gjorde vedk. ikke, selvom jeg havde telefonen på mig hele dagen. Min mand overhørte i venteværelset, at en patient udeblev fra samme læge, men alligevel lod man mig ikke komme til, men tage hjem de mange km. | Virkelig dårligt |
|  | 43 | De glemte at tage en bestemt blodprøve.  | Godt             |

## Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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









ID	Kommentarer - Diætist	Samlet indtryk
4	Før operationen var der en rigtig god behandling. Kunne ikke lide, at man efter operationen skulle sidde så tæt med andre medpatienter. Man kunne hver især høre, hvad der foregik ved patienten ved siden af. Opvågningen var ok. Jeg f.eks. ventede en del på at kunne tømme blæren.	Godt
13	Min behandling bestod i, at jeg besøgte en diætist fire til fem gange.	Virkelig godt
14	Havde det dårligt, da jeg kom, og det har jeg stadig. Er ikke blevet helbredt.	Godt
16	Ventede på blodprøve i 45 minutter grundet uenighed om, hvilke prøver der skulle tages. Dog var de gode til at orientere om det, så de fik taget de korrekte prøver!	Godt
ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
1	Jeg mødte en meget forsinket og fortravlet læge, der ikke sagde et ord til mig. Beskeden fik jeg fra egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
7	Enorm stor udskiftning blandt lægerne på afdelingen. Har endnu ikke oplevet besøg hos samme læge (har været i behandling siden [vinteren] 2006).	Godt
10	Jeg havde forventet større behandlingsforløb, men det fik jeg ikke, da jeg passer min sukkersyge enormt godt.	Godt
12	Første gang jeg var til undersøgelse, blev der lyttet til, hvad jeg sagde, og lægen var meget god til at informere osv. Anden gang jeg kom, var det en anden læge, der var der. Hun lyttede slet ikke til det, jeg sagde, og det lå tydeligvis i hendes opfattelse, at jeg "bare havde været på nettet og læse om symptomer på forhøjet stofskifte" - og implicerede, at jeg fandt på symptomerne! Det skal siges, at det ikke var mig selv, der havde bedt om at blive undersøgt, men en anden afdeling på sygehuset, der havde ønsket det! Fik i øvrigt HELT vidt forskellige ting at vide i forhold til, hvordan jeg skulle forholde mig og fandt faktisk aldrig ud af det!	Det kan jeg ikke vurdere
25	Alt er okay.	Virkelig godt
26	Den bedste hjælp, efter jeg fik konstateret diabetes.	Godt
29	Diabetes. Burde tale oftere med en diætist!	Det kan jeg ikke vurdere
30	Jeg har kun været på ambulatoriet to gange og er i pillebehandling, så de kontakter mig per telefon eller brev, når jeg har fået taget blodprøve.	Godt
32	Et godt sted at komme, følte mig tryk.	Virkelig godt














## Bilag 5

	41	Personalet er søde og venlige.	Intet svar
	43	Over et par gange fik jeg at vide, at der var to muligheder: operation eller [alternativ behandling] og konsekvenser [heraf]. Først efter god samtale med egen læge og derefter en ved mit næstsidste besøg særdeles god samtale med læge hos jer, forstod jeg, hvad valget bestod i og valgte så [alternativ behandling] og efter dette - FIN samtale hos jer.	Godt
	49	Jeg har flere gange oplevet at få ekstra tider til blodprøvetagning, som blodprøvetagningen ikke var informeret om, når jeg kom derned. De fik dog hurtigt fat i oplysningerne, når jeg kom.	Virkelig godt
	50	Forståelse og interesse for mig.	Godt
	51	NEJ - det gik hurtigt og nemt.	Godt
	53	Ventetid på læger.	Godt
	54	Jeg er kommet i ambulatoriet i flere år. Er de sidste gange kommet direkte til lægen. Det var dumt dengang en sygeplejerske først skulle veje mig m.m. Jeg kunne fortælle sygeforløbet flere gange.	Godt
	58	Et virkelig flot forløb mellem de implicerede.	Virkelig godt
	60	De ligner nogle som har god tid til at gå og tulle rundt i stedet for at få taget blodprøverne lidt hurtigt. Skal altid vente længe for at komme til. Ofte er der ikke ret mange sygeplejersker til at tage blodprøven, og ved børn skal de åbenbart være tre sygeplejersker om at holde en dreng.	Dårligt
	62	Jeg er meget glad for min behandling, som viste sig god med det samme.	Godt
	66	Det var faktisk en del spørgsmål ved ambulatoriets laboratorieafdeling omkring blodprøver. Men det gik alligevel ret hurtigt, så ingen problemstilling.	Virkelig godt

### **ID    Kommentarer - Hjerteklinikken**

### **Samlet indtryk**

	4	God oplevelse.	Virkelig godt
	5	Da min [ægtefælle] har været ansat på Skejby, fik jeg en del at vide herfra. Ellers ville jeg nok havde været meget nervøs for, hvad der foregik.	Godt
	6	Jeg fik recept på medicin, som jeg på grund af anden [] sygdom IKKE må tage [], selvom min [] sygdom var klart beskrevet.	Godt
	13	Stille og roligt, som jeg forventede, helt ok.	Virkelig godt
	19	Lægen tog sig tid til at svare på spørgsmål fra sygeplejersker. - Helt OK for mig!!	Virkelig godt
	24	Oplevede kun, at jeg var i gode hænder.	Virkelig godt
	25	Fik ekstra undersøgelse uden at skulle komme igen - det er MEGET godt.	Virkelig godt
	31	Jeg synes, at det kan virke forvirrende, at når der er noget, skal sygeplejersken snakke med en læge, og så går hun og kommer tilbage. I stedet for ville jeg gerne selv have snakket med lægen.	Godt

	35	Jeg har fået en fin behandling.	Virkelig godt
	36	Kun samtale med lægen.	Godt
	37	Personalet lytter godt og er kreative med at finde en passende behandling.	Godt
	38	Jeg har været utrolig godt tilfreds med Randers Sygehus i forhold til mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
	42	Godt.	Godt
	44	Meget informativt.	Godt
	45	De er gode til at tage en alvorlig og finde en løsning.	Godt
	47	Lægen udførte selv en behandling, for at jeg skulle blive fri for at komme igen en anden gang!	Virkelig godt
	49	Mit undersøgelses-/behandlingsforløb har været perfekt.	Virkelig godt
	51	Det var kun ved sidste besøg, der ikke var ventetid. Øvrige besøg ca. 30 minutter (i gennemsnit). Uforholdsmæssig lang ventetid på at komme til behandling fra anvisning af læge. Og så for dårligt, at man (sekretær) ikke vil erkende, at der er sket fejl. Jeg skældte ikke ud - for vi kan jo alle lave fejl. Men så kan man i det mindste undskylde.	Det kan jeg ikke vurdere
	52	Ambulatoriet vidste ikke at jeg havde været indlagt på anden afdeling! I perioden mellem indkaldelsen og besøget!	Det kan jeg ikke vurdere
	82	Vidste ikke nok om, hvad man kunne i Grenå.	Godt
	85	Jeg har været til mange undersøgelser. Information bad jeg om at få skriftligt tilsendt, men har intet hørt fra Randers Regionshospital.	Det kan jeg ikke vurdere






**ID Kommentarer - Iltambulatoriet**

**Samlet indtryk**

	3	Jeg er ked af at skulle køre til Randers, når vi har Grenå sygehus, da vi er ukendt i Randers.	Godt
---	---	--	------


**ID Kommentarer - Lungeklinikken**

**Samlet indtryk**

	2	Jeg konsulterede for mange forskellige læger.	Godt
	6	Det var betryggende med kontaktpersonen.	Virkelig godt
	16	Jeg har haft den frihed, at jeg kunne komme i løbet af fredag formiddag, uden at det skulle være til en bestemt tid. Det var en stor fordel for mig pga. mit arbejde.	Godt
	19	Har været igennem det samme forløb for halvandet år siden med samme gode forløb.	Virkelig godt
	23	Helt igennem god behandling.	Godt


## Bilag 5

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
4	Jeg har fået den støtte og information, der har været brug for. Kontrolopringning angående blodprøver da jeg i en periode ofte havde [udbrud].	Godt
6	Jeg gennemgik en [ ]operation i [vinter] 2009. Kort tid efter startede smerterne i benene, senere begyndte det at gøre ondt i hovedet. Min egen læge kunne ikke finde ud af, hvad det var. Til sidst tog de en anden slags blodprøve, så blev jeg indlagt. [I foråret] blev jeg indlagt. Det blev konstateret, at jeg havde en sygdom [ ] i hovedet. Så kom jeg i behandling med [medicin], startede med [en dosis]. Det blev hurtigt bedre, så jeg blev trappet ned. Da jeg nåede ned på [meget mindre dosis], fik jeg hovedpine igen. Det var i [efteråret] 2009, og det har jeg haft siden. Nu skriver vi [mere end et år senere], og jeg har stadig hovedpine. Det, jeg mener, der gik galt, er, at der ikke blev taget blodprøver efter hver nedsættelse af milligrammene.	Godt
13	Virkelig godt.	Virkelig godt
15	Svært at svare med et kryds i en firkant. Jeg kommer jævnligt i ambulatoriet, hvor jeg har en bestemt kontaktperson, som jeg jævnligt ringer til. Denne person er aldeles kompetent.	Godt
25	Et stort apparat, som samarbejder godt med andre afdelinger.	Det kan jeg ikke vurdere
29	Jeg har kronisk hæmokromatose og skal gå til regelmæssig behandling resten af livet.	Virkelig godt
32	Har flere gange haft brug for en akut tid i mit behandlingsforløb. Det har ikke været noget problem. Sygeplejersken har altid kunnet finde en tid til mig.	Virkelig godt
39	Det har været mig en gåde, at diverse ambulatorier ikke har tjek på hvem, der tager diverse blodprøver og derefter ikke skriver svarene ned. Nogle svar forbliver på sygehuset, andre ryger videre til egen læge.	Godt
40	Jeg var meget ked af at komme på hospitalet i begyndelsen af mit sygdomsforløb. Det har ændret sig til tilfredshed. Det skyldes en anden læge, og at jeg kender sygeplejerskerne. Også det forhold at jeg, når min sygdom bryder ud, ikke afvises i telefonen, men at man giver mig en akut tid. Lægen giver udtryk for hver gang, at det skal jeg bare gøre. Det modsatte skete i begyndelsen af mit sygdomsforløb.	Godt
42	Under mit besøg var der involveret to sygeplejersker, en sygeplejestuderende og en læge. Da jeg [har kendskab til sygehusvæsnet], betød det relativt høje antal af fagpersonale ikke noget for mig, men jeg kan forestille mig, at det kunne betyde noget for andre patienter og måske skabe forvirring hos vedkommende.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
2	Ingen fejl.	Virkelig godt
7	Som hos den praktiserende læge vil jeg gerne have udskrift af de forskellige prøveresultater, så jeg kan se forskellen fra besøg til besøg i ambulatoriet.	Godt

 10 Det ene sygehus sørgede for, at jeg kunne blive behandlet på det andet sygehus på grund af lang ventetid på det første. Jeg var på besøg [i nærheden af det andet sygehus]. Bravo scanning. Godt

















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

**Samlet  
indtryk**

 1 Hvordan var indretningen i venteværelset: "Indretningen" bestod af to stolerækker langs med væggede i indgangspartiet til ambulatoriet, hvor der var en del gående trafik. Godt
















 8 Det er uheldigt, når man rammer ind i sommerferie fra lægesiden. Godt

**Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**












	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diætist</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Jeg er meget taknemmelig og tryk.	Virkelig godt
	4	Man er for tæt på andre patienter. Ønsker ikke at andre skal høre, hvad jeg fortæller.	Godt
	10	Ikke andet, end at der skulle have været givet min egen læge bedre besked om mig!	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Klinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	12	Første læge sagde, at jeg skulle slippe HELT af, INGEN motion, ikke gøre rent og evt. en sygemelding fra mit studie. Næste læge sagde, at jeg måtte alt: dyrke motion, gøre rent og at det ville være helt tåbeligt med en sygemelding... Min forvirring var/er total!!	Det kan jeg ikke vurdere
	15	Jeg er altid velkommen til at ringe til ambulatoriet, hvis jeg har spørgsmål. Det kan være svært at få fat i afdelingen per telefon.	Godt
	25	Kun godt.	Virkelig godt
	29	Ofte lidt overfladisk. Jeg er ikke klogere, når jeg går derfra.	Det kan jeg ikke vurdere
	32	Fik indset at jeg skal lave om på den måde jeg lever på, og det prøver jeg nu.	Virkelig godt
	35	Har indimellem følt mig svigtet, når tiderne er blevet ændret, og undersøgelserne så ikke som lovet foregår på samme dag. Jeg har et job, der kræver, at jeg søger fri i god tid. Det har afstedkommet alt for lang tid mellem besøgene, og jeg føler selv, at disse besøg er vigtige for mit helbred.	Godt
	36	Jeg er blevet rigtig godt informeret og har desuden fået forskellige tilbud om hjælp til livsstilsændring.	Virkelig godt
	37	Ja, selve indgrebet gik fint, men nu, fire måneder efter, har det ikke hjulpet, og hvor det er syet, strammer det og gør ondt, men der skal måske gå længere tid. Håber, det bliver bedre.	Godt
	45	Ambulatoriet har ikke snakket med min praktiserende læge om min sygdom.	Godt
	58	Har fået en flot information på alle punkter.	Virkelig godt
	60	Jeg får dog ingen information, så aner ikke hvordan mine tal er.	Dårligt
	64	Min egen læge får ikke svar på mine prøver, og er kun orienteret om forløbet/resultater i det omfang, jeg selv orienterer om det. Det skal bare fungere/være til rådighed for egen læge [].	Virkelig godt
	66	Personalet giver rigtig gode rådgivninger og tilpasser orienteringen til mig personligt og mit indivi-	Virkelig godt



duelle sygdomsforløb og øvrige anamneser.

<b>ID Kommentarer - Hjerteklinikken</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 8	Slet ingen spurgte mig, om jeg er ryger. Det undrede mig. - Jeg er ikke ryger.	Det kan jeg ikke vurdere
 21	Nej.	Virkelig godt
 27	Jeg har altid været bevidst om sund kost og rigeligt med motion.	Virkelig godt
 29	Ja, der lægges jo stor vægt på ikke at spise for fedt og at få motion samt at holde et fornuftigt blodsukkerniveau.	Virkelig godt
 37	Der er tale om et forløb [fra nogle år tilbage], og jeg føler mig hjemme i behandlingen. Egen læge har været unødigt tøvende med fornyet henvisning - anså konvertering som nødvendig. Jeg måtte selv være aktiv for at blive konverteret.	Godt
 44	Jeg har ikke haft indtryk af, at min praktiserende læge har været opdateret om mit behandlingsforløb, og derudover har det ikke været helt klart for mig, hvem (ambulatoriet/praktiserende læge) der skulle tage sig af hvad.	Godt
 45	Synes, at de er gode til at følge op på evt. akutte eller senere opståede problemer. Ingen problem med at ringe og få råd på evt. spørgsmål.	Godt
 51	Var på et tidspunkt i tvivl om en aftale og sendte derfor en mail att. en bestemt sygeplejerske. Da jeg i anden anledning var på sygehuset, spurgte jeg hos sekretæren, hvorvidt mailen var modtaget. Fik så den besked, at man ikke kunne videresende mails i deres system!. Den tror jeg selvfølgelig ikke på.	Det kan jeg ikke vurdere
 55	Efter en mislykket [operation for mange år siden] blev jeg sendt til løbende kontrol på et sygehus, hvor jeg igennem mange år blev tilset af den samme læge NN. Dette samarbejde fortsatte på sygehus i anden by. Det kan ikke siges kraftigt nok, at det er vigtigt at blive behandlet af den samme læge i hele forløbet. Han kan altid regulere hjertemedicinen og andet, da han kender patienten helt og holdent.	Godt
 62	Blev sendt til min læge.	Virkelig godt
 63	Følte mig vel modtaget og grundigt fagligt vurderet.	Godt
 64	For lang ventetid for at få stød i hjertet.	Godt
 80	De fleste læger har jeg været utrolig glade for.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Lungeklinikken</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 6	Er blevet orienteret om næste besøg, hvilket har virket ok.	Virkelig godt
 13	Bliver ikke spurgt om noget, men personalet er altid smilende og venligt. Jeg spørger jo heller ikke	Det kan jeg

## Bilag 5

	selv om noget (min egen fejl).	ikke vurdere
	18 Det er virkelig betydningsfuldt, at lægen har haft tid til at vurdere mit sygdomsforløb inden eller under konsultationen.	Dårligt
	21 Jeg har bestemt, at jeg vil have mere uddybende svar til den "sidste" kontrol til [vinter]. Det er røntgenbillederne, jeg ikke forstår. Jeg synes ikke, at jeg kunne se forskel på de [billeder], der var sat op. Har fortrudt, at jeg ikke spurgte mere ind til forståelse for forskelle.	Godt
	22 Jeg ryger ikke mere, har gjort det. Ikke noget med motion eller ernæring.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	10 Jeg prøver at leve efter det, jeg bør.	Godt
	29 Jeg kender personalet efter talrige besøg der.	Virkelig godt
	31 Er i tvivl om mit fysisk hårde arbejde har betydning for min leddegigt.	Godt
	35 Ingen informationer.	Godt
	39 Generelt tilfreds. Specielt med NN, som heldigvis har været den læge, jeg har været hos de gange, jeg har været i ambulatoriet. Det øvrige personale er i sidste ende irrelevant.	Godt
	40 Som sagt er jeg meget gladere for at komme der, end for nogle år siden. Første gang jeg skulle informeres af en sygeplejerske om min sygdom og den medicinske behandling, skete det for åben dør og sygeplejersken blev ofte afbrudt af en [] læge, som ikke arbejder med min sygdom, men som stillede spørgsmål til hende. Han undskyldte hverken overfor hende eller os. Jeg var selv ude af balance over at være blevet syg og over at skulle starte en alvorlig behandling. Så hans adfærd sårede og forstyrrede mig meget. Sygeplejersken smilede undskyldende til os, men foretog sig intet. Jeg har nu mere set i øjnene, at jeg er syg og har større overskud. Så hvis noget lignende fandt sted, ville jeg selv sige fra, men det kunne jeg ikke der. Og det er jo heller ikke rimeligt, at udsætte patienterne for sådanne forhold. Som sagt er jeg meget mere tilfreds med at komme der.	Godt
	41 Får altid en god behandling, når jeg går til kontrol en gang om året.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Grenaa</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	5 Jeg er altid blevet godt orienteret om min diabetes og aldrig været i tvivl om min sygdom.	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.