

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive**



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

© 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..... | 32 |
| | Bilag 3: Den statistiske databehandling..... | 36 |
| | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika..... | 40 |
| | Bilag 5: Kommentarsamling | 74 |
| | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 99 |
| | 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: | 827 |
|---|-----|
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 557 |
| Afdelingens svarprocent: | 67% |

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.¹

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).

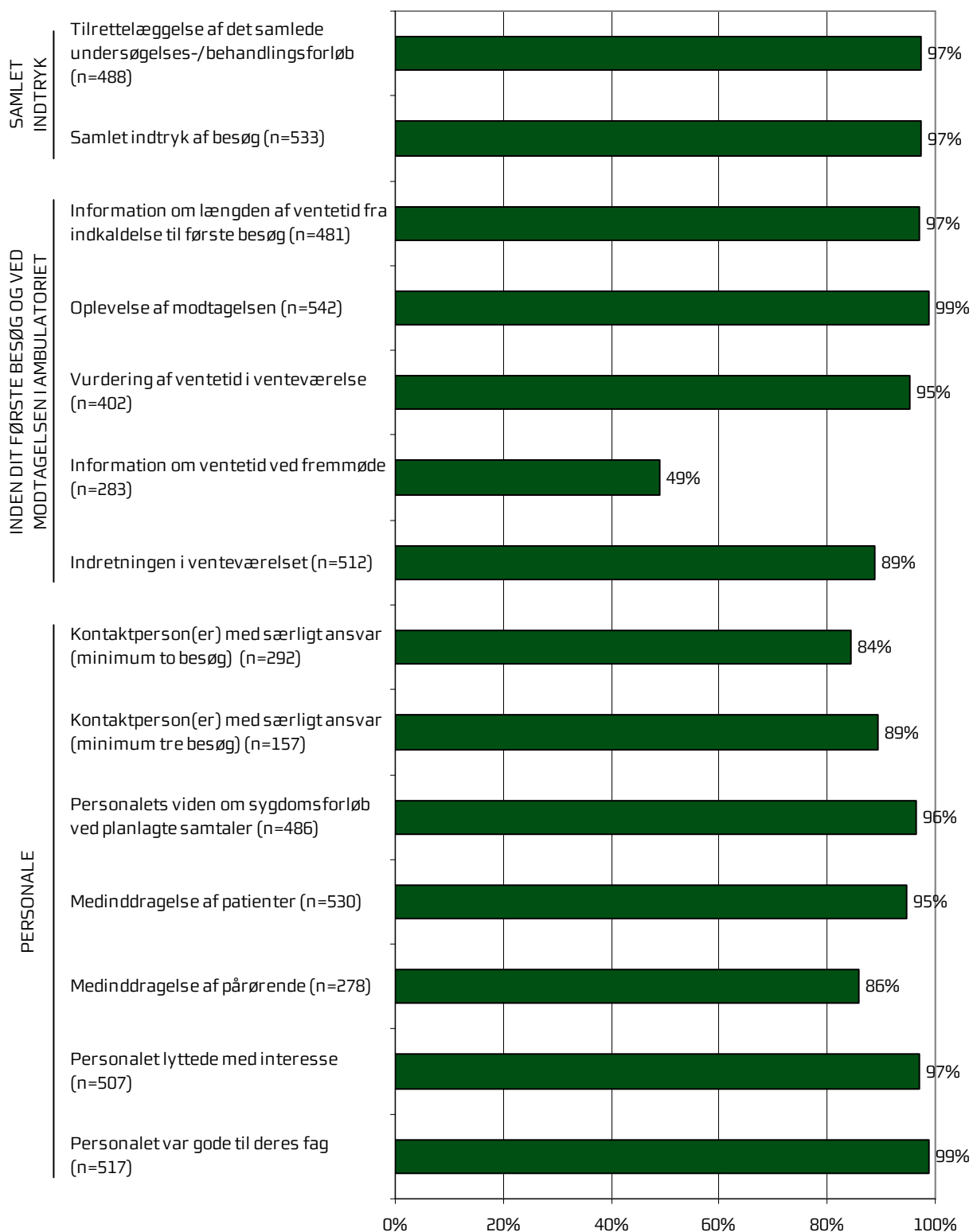
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

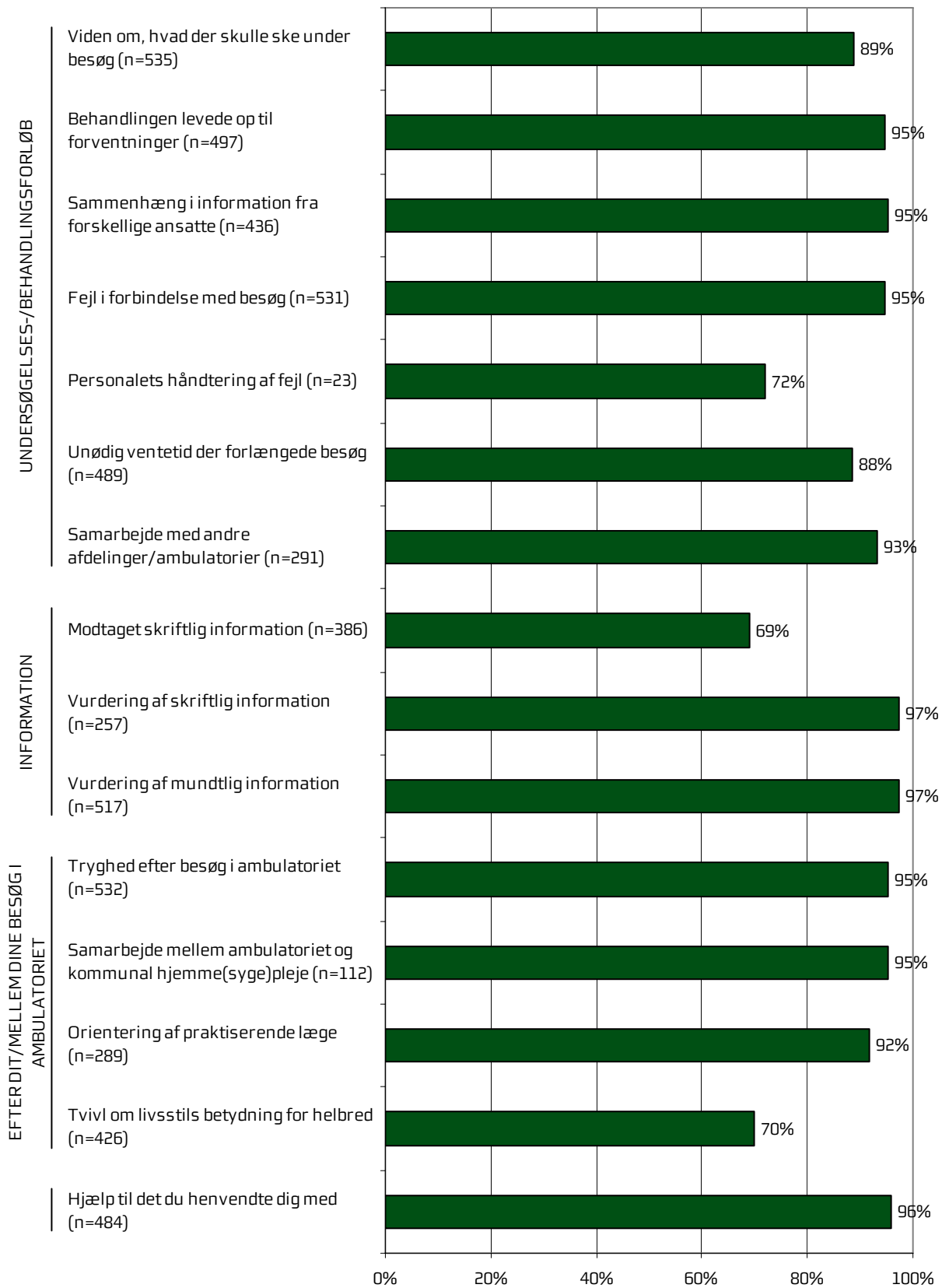
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

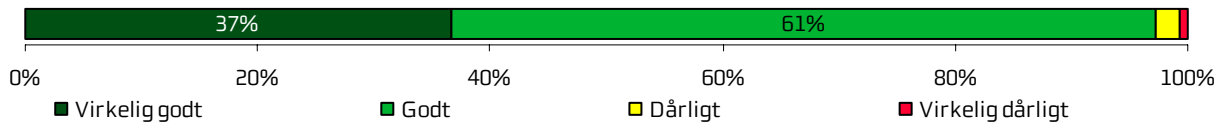
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

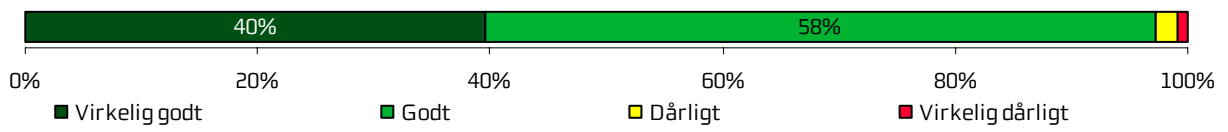
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=488)



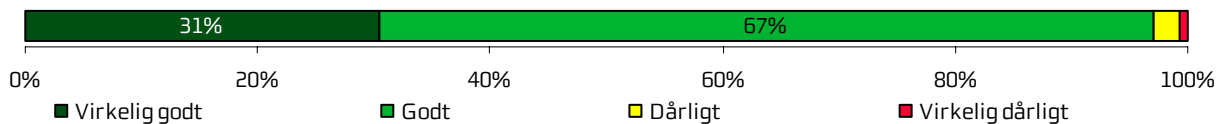
Samlet indtryk af besøg (n=533)



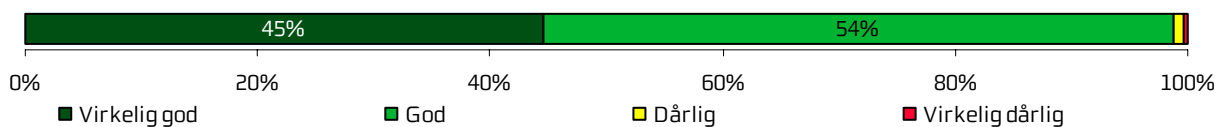
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | | 97 % | 96 % | 98 % | 93 % | 96 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 97 % | 97 % | 99 % | 96 % | 98 % |

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

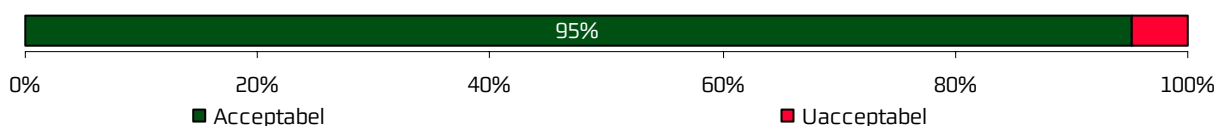
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=481)



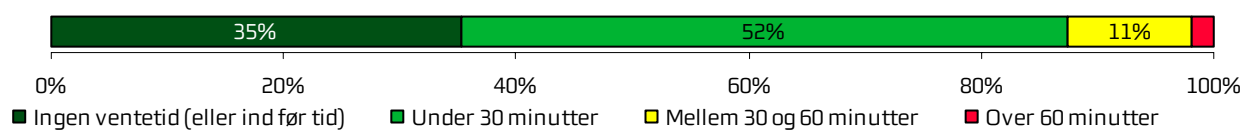
Oplevelse af modtagelsen (n=542)



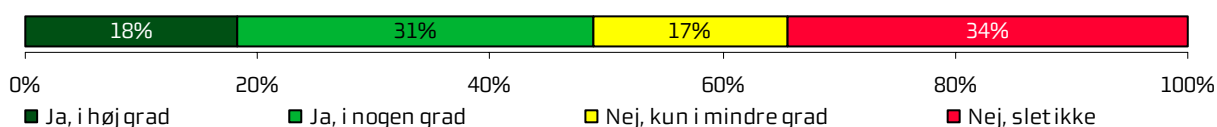
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=402)



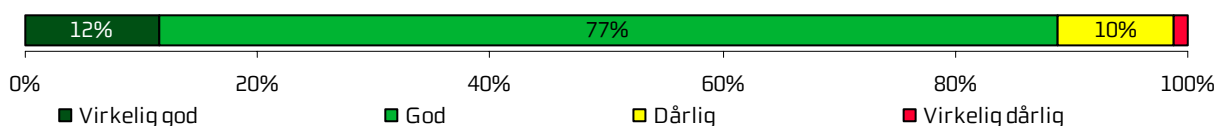
Længde af ventetid i venteværelse (n=531)



Information om ventetid ved fremmøde (n=283)



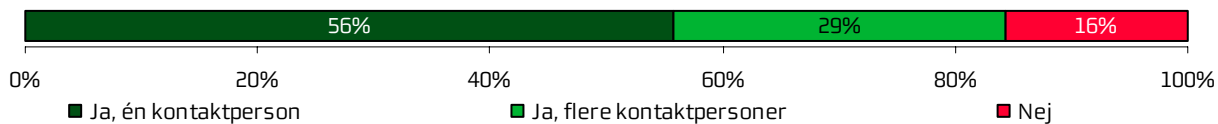
Indretningen i venteværelset (n=512)



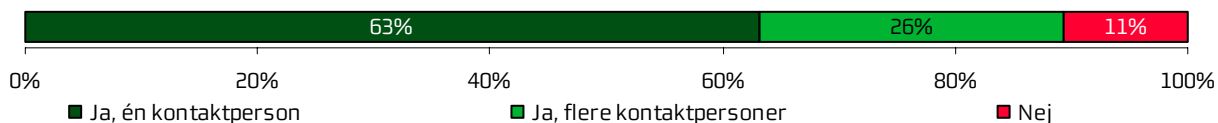
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | | 97 % | - | 98 % | 93 % | 96 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | 99 % | 99 % | 99 % | 98 % | 99 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | | 95 % | - | 97 % | 91 % | 94 % |
| 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 % | 66 % * | 46 % | 53 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | | 89 % | 83 % | 95 % * | 73 % | 85 % |

Personale

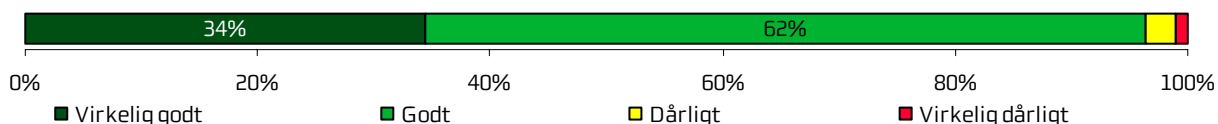
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=292)



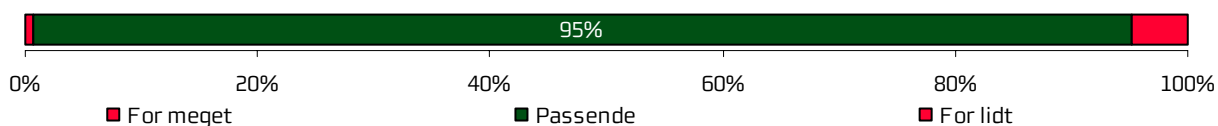
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=157)



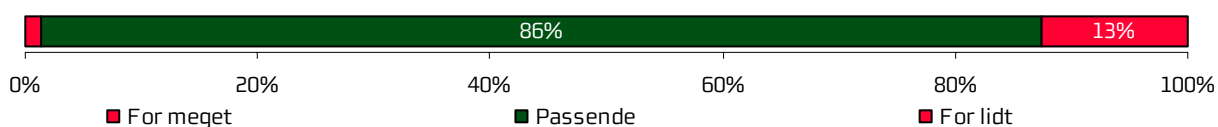
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=486)



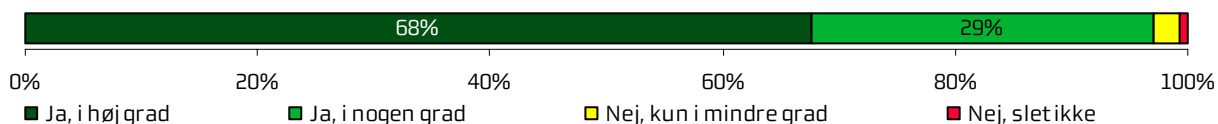
Medinddragelse af patienter (n=530)



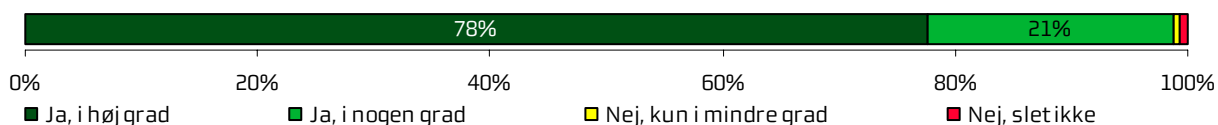
Medinddragelse af pårørende (n=278)



Personalet lyttede med interesse (n=507)



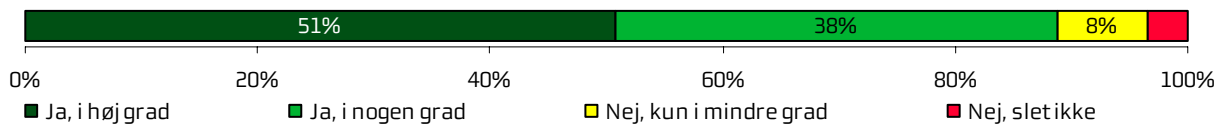
Personalet var gode til deres fag (n=517)



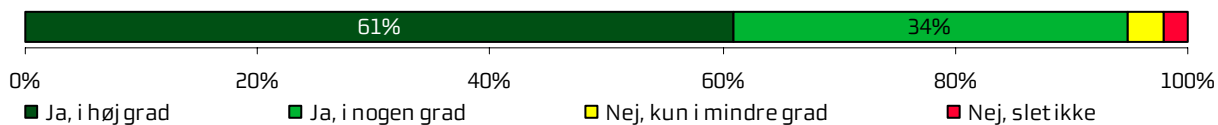
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg) | | 84 % | 82 % | 89 % | 72 % | 79 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | | 89 % | - | 90 % | 70 % | 77 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | 96 % | 93 % | 98 % | 91 % | 94 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | 95 % | 92 % | 96 % | 91 % | 93 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | 86 % | 84 % | 98 % * | 86 % | 92 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | | 97 % | 95 % | 98 % | 94 % | 96 % |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | 99 % | 98 % | 100 % | 97 % | 98 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

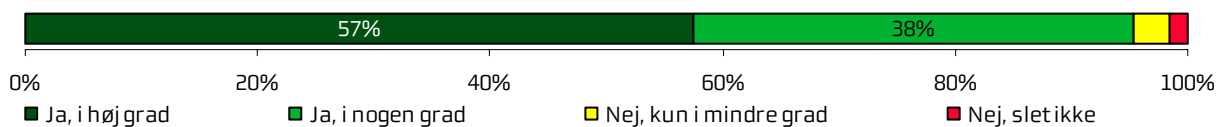
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=535)



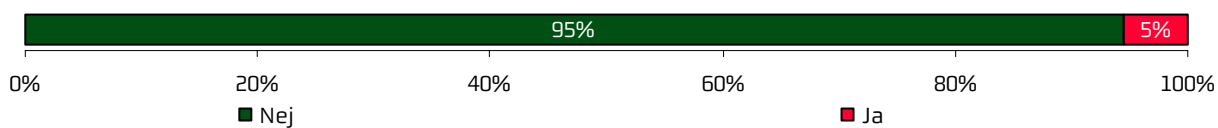
Behandlingen levede op til forventninger (n=497)



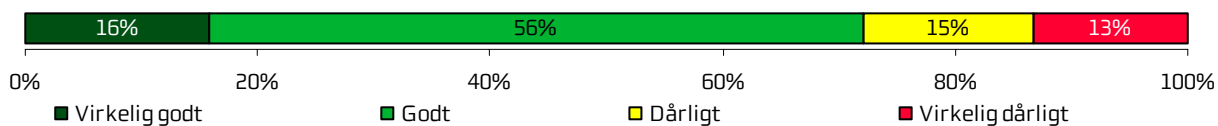
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=436)



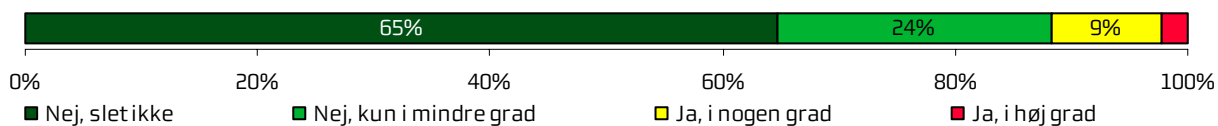
Fejl i forbindelse med besøg (n=531)



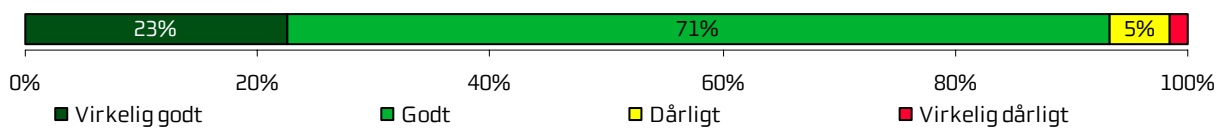
Personalets håndtering af fejl (n=23)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=489)



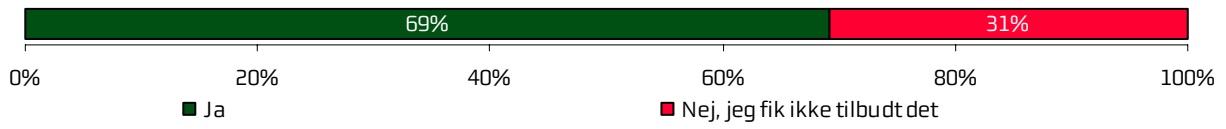
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=291)



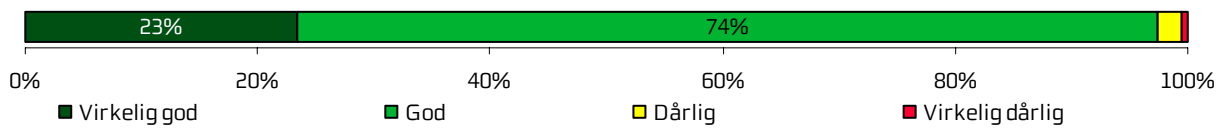
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 89 % | 92 % | 94 % * | 83 % | 88 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | 95 % | 94 % | 96 % | 89 % | 92 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | | 95 % | 94 % | 97 % | 91 % | 94 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 95 % | - | 96 % | 91 % | 93 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | 72 % | - | 96 % | 62 % | 75 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | 88 % | 90 % | 97 % * | 88 % | 92 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | | 93 % | 91 % | 95 % | 87 % | 92 % |

Information

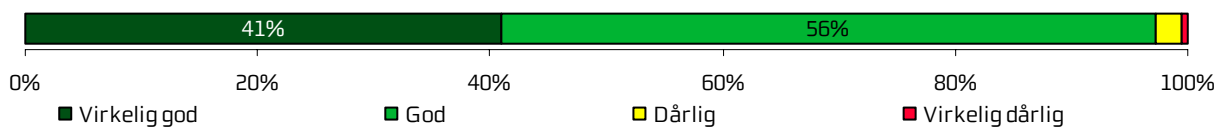
Modtaget skriftlig information (n=386)



Vurdering af skriftlig information (n=257)



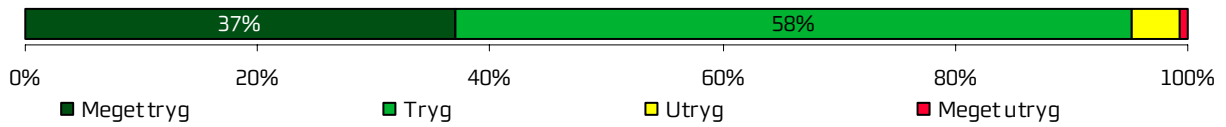
Vurdering af mundtlig information (n=517)



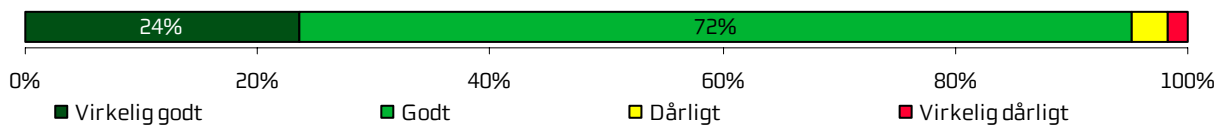
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | 69 % | - | 84 % * | 53 % | 70 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | | 97 % | 98 % | 99 % | 96 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | 97 % | 96 % | 99 % | 94 % | 96 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

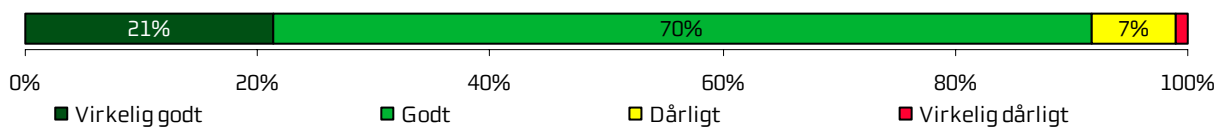
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=532)



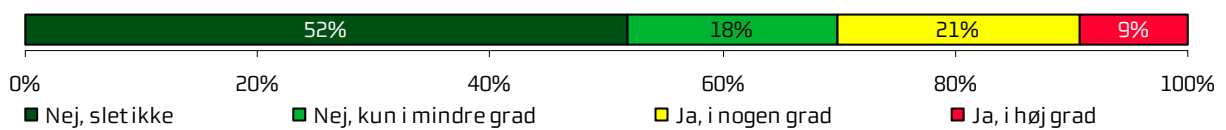
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=112)



Orientering af praktiserende læge (n=289)



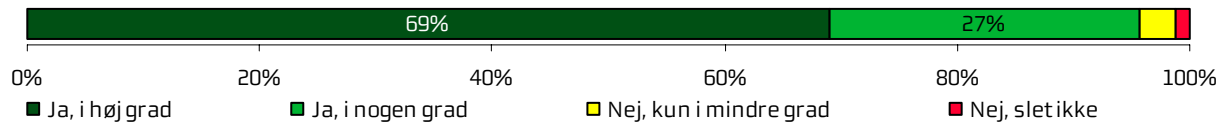
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=426)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 95 % | 93 % | 98 % | 91 % | 94 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | 95 % | 85 % | 99 % | 84 % | 90 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | 92 % | 85 % | 96 % | 84 % | 90 % |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | 70 % | 71 % | 85 % * | 68 % | 75 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=484)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | | 96 % | 95 % | 99 % * | 94 % | 96 % |

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, 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 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. 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**

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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet? | | | | | |
| | | | | | |
| 3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |
| 4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet? | | | | | |
| | | | | | |
| 5. 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 8 |
| 6. 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"/> |
| 7. 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"/> |
| 8. 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.: >>lobm<<

PERSONALE

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| 9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb) | | Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/> | Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/> | Nej <input type="checkbox"/> | |
| 10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | For meget <input type="checkbox"/> | Passende <input type="checkbox"/> | For lidt <input type="checkbox"/> | |
| 12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | For meget <input type="checkbox"/> | Passende <input type="checkbox"/> | For lidt <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |
| 13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 16. Levede behandlingen op til dine forventninger? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | Ja <input type="checkbox"/> | | Nej <input type="checkbox"/> | |
| 19. Hvilke(n) fejl oplevede du? | | | | | |
| | | | | | |

Gå til spørgsmål 21

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/> | |
| 21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/> |
| 23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | | | | | |
| | | | | | | |

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

| |
|--|
| |
|--|

SAMLET INDTRYK

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | |
| 34. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 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"/> |
| 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, 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. 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**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 67 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 | 67% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 45% | 47% |
| Kvinde | 55% | 53% |
| Aldersgruppe | | |
| 0-19 år | 3% | 5% |
| 20-39 år | 9% | 12% |
| 40-59 år | 24% | 28% |
| 60-79 år | 53% | 45% |
| 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

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"**Virkelig god**", "**God**", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "**Passende**", "For lidt"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**", "Nej"

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk", "Meget utryk"

"**Ja**", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"**Nej**", "Ja"

Beregningsmetode

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

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

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

² 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 | 557 | | 100% | |
| Køn | | | | |
| Mand | 253 | | 45% | |
| Kvinde | 304 | | 55% | |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 15 | | 3% | |
| 20-39 år | 48 | | 9% | |
| 40-59 år | 134 | | 24% | |
| 60-79 år | 296 | | 53% | |
| 80- år | 64 | | 11% | |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 501 | | 96% | |
| Pårørende | 19 | | 4% | |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 525 | | 97% | |
| Ikke dansk | 16 | | 3% | |
| Diagnose | | | | |
| DE05 | 3 | | 1% | |
| DE10 | 14 | | 3% | |
| DE11 | 31 | | 6% | |
| Øvrige | 509 | | 91% | |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 23 | | 4% | |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 19 | | 3% | |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 45 | | 8% | |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 60 | | 11% | |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 81 | | 15% | |
| Klinisk Diætist | 19 | | 3% | |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 163 | | 29% | |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 29 | | 5% | |
| Medicinsk Dagafsnit | 57 | | 10% | |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 33 | | 6% | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 28 | | 5% | |

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 | 37 | 61 | 2 | 1 | 488 | 41 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 41 | 58 | 1 | 0 | 230 | 16 |
| Kvinde | 33 | 63 | 3 | 1 | 258 | 25 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 37 | 53 | 10 | 0 | 15 | 0 |
| 20-39 år | 19 | 74 | 7 | 0 | 45 | 3 |
| 40-59 år | 33 | 67 | 0 | 0 | 123 | 7 |
| 60-79 år | 40 | 57 | 2 | 1 | 251 | 27 |
| 80- år | 45 | 55 | 0 | 0 | 54 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 36 | 61 | 2 | 1 | 447 | 37 |
| Pårørende | 34 | 66 | 0 | 0 | 17 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 36 | 61 | 2 | 1 | 470 | 37 |
| Ikke dansk | 54 | 46 | 0 | 0 | 13 | 3 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 2 | 1 |
| DE10 | 38 | 58 | 4 | 0 | 12 | 1 |
| DE11 | 29 | 71 | 0 | 0 | 30 | 0 |
| Øvrige | 38 | 60 | 2 | 1 | 444 | 39 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 68 | 32 | 0 | 0 | 22 | 1 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 39 | 56 | 6 | 0 | 18 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 29 | 63 | 5 | 3 | 38 | 3 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 41 | 55 | 4 | 0 | 49 | 4 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 39 | 56 | 3 | 1 | 71 | 7 |
| Klinisk Diætist | 31 | 69 | 0 | 0 | 16 | 3 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 36 | 64 | 1 | 0 | 146 | 10 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 32 | 68 | 0 | 0 | 25 | 2 |
| Medicinsk Dagafsnit | 38 | 62 | 0 | 0 | 52 | 4 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 43 | 57 | 0 | 0 | 30 | 3 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 24 | 67 | 10 | 0 | 21 | 4 |

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 | 2 | 1 | 533 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 45 | 53 | 1 | 1 | 246 |
| Kvinde | 35 | 61 | 3 | 1 | 287 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 37 | 63 | 0 | 0 | 15 |
| 20-39 år | 26 | 64 | 6 | 4 | 47 |
| 40-59 år | 36 | 64 | 0 | 0 | 132 |
| 60-79 år | 44 | 53 | 3 | 1 | 279 |
| 80- år | 40 | 60 | 0 | 0 | 60 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 39 | 58 | 2 | 1 | 490 |
| Pårørende | 32 | 68 | 0 | 0 | 18 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 39 | 58 | 2 | 1 | 513 |
| Ikke dansk | 56 | 41 | 3 | 0 | 14 |
| Diagnose | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 3 |
| DE10 | 40 | 57 | 3 | 0 | 14 |
| DE11 | 35 | 65 | 0 | 0 | 29 |
| Øvrige | 40 | 57 | 2 | 1 | 487 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 61 | 39 | 0 | 0 | 23 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 47 | 47 | 6 | 0 | 17 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 36 | 57 | 5 | 2 | 44 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 44 | 54 | 2 | 0 | 54 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 37 | 62 | 0 | 1 | 79 |
| Klinisk Diætist | 26 | 74 | 0 | 0 | 19 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 41 | 58 | 1 | 0 | 156 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 46 | 54 | 0 | 0 | 26 |
| Medicinsk Dagafsnit | 40 | 60 | 0 | 0 | 57 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 42 | 55 | 3 | 0 | 33 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 36 | 48 | 12 | 4 | 25 |

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 | 31 | 67 | 2 | 1 | 481 | 43 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 36 | 64 | 0 | 0 | 222 | 19 |
| Kvinde | 26 | 69 | 4 | 1 | 259 | 24 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 17 | 65 | 14 | 4 | 15 | 0 |
| 20-39 år | 35 | 61 | 4 | 0 | 42 | 5 |
| 40-59 år | 29 | 67 | 3 | 1 | 121 | 10 |
| 60-79 år | 31 | 67 | 1 | 0 | 247 | 25 |
| 80- år | 31 | 69 | 0 | 0 | 56 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 31 | 66 | 2 | 0 | 438 | 40 |
| Pårørende | 25 | 75 | 0 | 0 | 15 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 30 | 68 | 2 | 0 | 457 | 42 |
| Ikke dansk | 60 | 40 | 0 | 0 | 15 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| DE10 | 19 | 77 | 4 | 0 | 12 | 1 |
| DE11 | 27 | 73 | 0 | 0 | 29 | 1 |
| Øvrige | 31 | 65 | 2 | 1 | 437 | 41 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 52 | 48 | 0 | 0 | 21 | 1 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 24 | 71 | 6 | 0 | 17 | 2 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 24 | 76 | 0 | 0 | 41 | 2 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 52 | 46 | 2 | 0 | 46 | 5 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 29 | 69 | 1 | 1 | 77 | 2 |
| Klinisk Diætist | 11 | 89 | 0 | 0 | 19 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 25 | 71 | 4 | 1 | 138 | 14 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 15 | 81 | 4 | 0 | 26 | 2 |
| Medicinsk Dagafsnit | 42 | 54 | 4 | 0 | 48 | 7 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 36 | 61 | 4 | 0 | 28 | 4 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 45 | 50 | 0 | 5 | 20 | 4 |

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 45 | 54 | 1 | 0 | 542 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 47 | 52 | 0 | 0 | 247 |
| Kvinde | 42 | 55 | 2 | 1 | 295 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 34 | 66 | 0 | 0 | 15 |
| 20-39 år | 35 | 57 | 5 | 4 | 48 |
| 40-59 år | 40 | 59 | 1 | 0 | 133 |
| 60-79 år | 48 | 51 | 1 | 0 | 286 |
| 80- år | 48 | 52 | 0 | 0 | 60 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 45 | 54 | 0 | 0 | 494 |
| Pårørende | 42 | 58 | 0 | 0 | 19 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 44 | 55 | 1 | 0 | 517 |
| Ikke dansk | 59 | 41 | 0 | 0 | 16 |
| Diagnose | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 3 |
| DE10 | 30 | 70 | 0 | 0 | 14 |
| DE11 | 34 | 66 | 0 | 0 | 31 |
| Øvrige | 46 | 52 | 1 | 0 | 494 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 70 | 26 | 4 | 0 | 23 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 42 | 58 | 0 | 0 | 19 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 31 | 64 | 2 | 2 | 45 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 59 | 41 | 0 | 0 | 56 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 43 | 56 | 1 | 0 | 79 |
| Klinisk Diætist | 11 | 89 | 0 | 0 | 19 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 43 | 56 | 1 | 0 | 158 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 46 | 54 | 0 | 0 | 28 |
| Medicinsk Dagafsnit | 53 | 47 | 0 | 0 | 57 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 55 | 45 | 0 | 0 | 33 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 48 | 48 | 4 | 0 | 25 |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | | | | |
|---|------------|-------------|-------|----------------------------|
| | Acceptabel | Uacceptabel | Antal | Jeg oplevede ikke ventetid |
| | % | % | n | n |
| Alle | 95 | 5 | 402 | 139 |
| Køn | | | | |
| Mand | 97 | 3 | 178 | 68 |
| Kvinde | 94 | 6 | 224 | 71 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 84 | 16 | 13 | 2 |
| 20-39 år | 93 | 7 | 39 | 9 |
| 40-59 år | 96 | 4 | 104 | 29 |
| 60-79 år | 96 | 4 | 202 | 83 |
| 80- år | 95 | 5 | 44 | 16 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 96 | 4 | 366 | 127 |
| Pårørende | 98 | 2 | 16 | 3 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 95 | 5 | 378 | 137 |
| Ikke dansk | 97 | 3 | 14 | 2 |
| Diagnose | | | | |
| DE05 | - | - | 3 | 0 |
| DE10 | 96 | 4 | 12 | 2 |
| DE11 | 100 | 0 | 23 | 8 |
| Øvrige | 95 | 5 | 364 | 129 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 92 | 8 | 12 | 10 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 94 | 6 | 17 | 2 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 91 | 9 | 32 | 12 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 89 | 11 | 35 | 24 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 95 | 5 | 59 | 21 |
| Klinisk Diætist | 93 | 7 | 14 | 5 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 95 | 5 | 124 | 32 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 100 | 0 | 24 | 4 |
| Medicinsk Dagafsnit | 100 | 0 | 36 | 20 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 100 | 0 | 29 | 4 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 85 | 15 | 20 | 5 |

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 | 35 | 52 | 11 | 2 | 531 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 38 | 52 | 8 | 1 | 243 | 2 |
| Kvinde | 33 | 52 | 13 | 2 | 288 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 14 | 68 | 18 | 0 | 15 | 0 |
| 20-39 år | 27 | 61 | 8 | 4 | 47 | 0 |
| 40-59 år | 29 | 59 | 11 | 2 | 133 | 0 |
| 60-79 år | 39 | 48 | 11 | 2 | 280 | 1 |
| 80- år | 44 | 46 | 7 | 3 | 56 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 36 | 52 | 10 | 2 | 484 | 3 |
| Pårørende | 19 | 57 | 22 | 2 | 19 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 36 | 51 | 10 | 2 | 506 | 3 |
| Ikke dansk | 19 | 62 | 16 | 2 | 16 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| DE10 | 33 | 63 | 3 | 0 | 14 | 0 |
| DE11 | 44 | 41 | 15 | 0 | 29 | 0 |
| Øvrige | 35 | 52 | 11 | 2 | 485 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 64 | 32 | 5 | 0 | 22 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 37 | 42 | 21 | 0 | 19 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 38 | 50 | 7 | 5 | 42 | 0 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 53 | 42 | 4 | 2 | 57 | 0 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 33 | 57 | 8 | 3 | 79 | 0 |
| Klinisk Diætist | 47 | 37 | 11 | 5 | 19 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 33 | 52 | 14 | 2 | 153 | 1 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 37 | 63 | 0 | 0 | 27 | 1 |
| Medicinsk Dagafsnit | 39 | 48 | 13 | 0 | 56 | 0 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 18 | 61 | 21 | 0 | 33 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 29 | 50 | 17 | 4 | 24 | 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 | 18 | 31 | 17 | 34 | 283 | 46 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 22 | 35 | 14 | 29 | 117 | 24 |
| Kvinde | 16 | 28 | 18 | 38 | 166 | 22 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 24 | 10 | 0 | 65 | 11 | 2 |
| 20-39 år | 14 | 28 | 11 | 47 | 31 | 4 |
| 40-59 år | 16 | 30 | 22 | 33 | 76 | 13 |
| 60-79 år | 21 | 30 | 16 | 33 | 140 | 21 |
| 80- år | 15 | 51 | 14 | 20 | 25 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 18 | 31 | 17 | 34 | 257 | 41 |
| Pårørende | 36 | 28 | 0 | 36 | 9 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 18 | 30 | 18 | 35 | 265 | 44 |
| Ikke dansk | 26 | 52 | 0 | 22 | 10 | 2 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 1 | 2 |
| DE10 | 16 | 32 | 32 | 21 | 7 | 0 |
| DE11 | 13 | 38 | 31 | 19 | 16 | 1 |
| Øvrige | 19 | 30 | 15 | 36 | 259 | 43 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 0 | 43 | 29 | 29 | 7 | 1 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 11 | 33 | 11 | 44 | 9 | 1 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 8 | 21 | 29 | 42 | 24 | 2 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 32 | 37 | 0 | 32 | 19 | 6 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 30 | 28 | 14 | 28 | 43 | 9 |
| Klinisk Diætist | 11 | 33 | 0 | 56 | 9 | 1 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 16 | 29 | 16 | 38 | 85 | 16 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 13 | 25 | 13 | 50 | 16 | 2 |
| Medicinsk Dagafsnit | 20 | 40 | 17 | 23 | 30 | 4 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 16 | 28 | 20 | 36 | 25 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 13 | 44 | 13 | 31 | 16 | 2 |

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|---------------------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 12 | 77 | 10 | 1 | 512 | 24 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 12 | 77 | 9 | 1 | 232 | 11 |
| Kvinde | 11 | 77 | 11 | 1 | 280 | 13 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 3 | 62 | 35 | 0 | 15 | 0 |
| 20-39 år | 8 | 78 | 14 | 0 | 47 | 1 |
| 40-59 år | 10 | 78 | 10 | 2 | 130 | 3 |
| 60-79 år | 13 | 77 | 9 | 1 | 264 | 16 |
| 80- år | 14 | 82 | 4 | 0 | 56 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 12 | 77 | 10 | 1 | 468 | 21 |
| Pårørende | 10 | 78 | 13 | 0 | 18 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 12 | 77 | 10 | 1 | 487 | 24 |
| Ikke dansk | 3 | 94 | 3 | 0 | 16 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| DE10 | 33 | 67 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| DE11 | 12 | 87 | 1 | 0 | 31 | 0 |
| Øvrige | 11 | 77 | 11 | 1 | 464 | 24 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 30 | 65 | 4 | 0 | 23 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 16 | 79 | 5 | 0 | 19 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 12 | 84 | 5 | 0 | 43 | 2 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 8 | 85 | 8 | 0 | 53 | 3 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 8 | 87 | 5 | 0 | 75 | 4 |
| Klinisk Diætist | 6 | 67 | 22 | 6 | 18 | 1 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 8 | 67 | 21 | 4 | 144 | 8 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 15 | 81 | 4 | 0 | 26 | 2 |
| Medicinsk Dagafsnit | 9 | 82 | 7 | 2 | 55 | 2 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 16 | 69 | 16 | 0 | 32 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 29 | 54 | 17 | 0 | 24 | 1 |

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 | 56 | 29 | 16 | 292 |
| Køn | | | | |
| Mand | 53 | 33 | 14 | 141 |
| Kvinde | 58 | 24 | 18 | 151 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 51 | 30 | 19 | 9 |
| 20-39 år | 45 | 42 | 13 | 28 |
| 40-59 år | 53 | 34 | 13 | 77 |
| 60-79 år | 62 | 22 | 16 | 146 |
| 80- år | 46 | 32 | 21 | 32 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 56 | 29 | 15 | 265 |
| Pårørende | 20 | 51 | 29 | 9 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 56 | 28 | 16 | 280 |
| Ikke dansk | 57 | 32 | 11 | 10 |
| Diagnose | | | | |
| DE05 | - | - | - | 0 |
| DE10 | 50 | 46 | 4 | 12 |
| DE11 | 55 | 37 | 8 | 28 |
| Øvrige | 56 | 27 | 17 | 252 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 91 | 9 | 0 | 23 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 50 | 33 | 17 | 18 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 52 | 38 | 10 | 29 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 100 | 0 | 0 | 11 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 38 | 12 | 50 | 26 |
| Klinisk Diætist | 77 | 8 | 15 | 13 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 67 | 24 | 9 | 88 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 54 | 15 | 31 | 13 |
| Medicinsk Dagafsnit | 58 | 38 | 5 | 40 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 36 | 45 | 18 | 22 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 67 | 33 | 0 | 9 |

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | | | | |
|--|----------------------|---------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 63 | 26 | 11 | 157 |
| Køn | | | | |
| Mand | 63 | 28 | 9 | 80 |
| Kvinde | 63 | 25 | 12 | 77 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | 48 | 48 | 4 | 16 |
| 40-59 år | 60 | 38 | 3 | 42 |
| 60-79 år | 69 | 16 | 14 | 81 |
| 80- år | 49 | 33 | 18 | 14 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 62 | 28 | 10 | 140 |
| Pårørende | - | - | - | 4 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 63 | 26 | 11 | 150 |
| Ikke dansk | 68 | 24 | 8 | 7 |
| Diagnose | | | | |
| DE05 | - | - | - | 0 |
| DE10 | - | - | - | 3 |
| DE11 | 76 | 12 | 12 | 16 |
| Øvrige | 61 | 28 | 11 | 138 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 91 | 9 | 0 | 22 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 71 | 14 | 14 | 7 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 75 | 17 | 8 | 12 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | - | - | - | 4 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 25 | 25 | 50 | 8 |
| Klinisk Diætist | 80 | 10 | 10 | 10 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 65 | 21 | 14 | 43 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | - | - | - | 4 |
| Medicinsk Dagafsnit | 66 | 34 | 0 | 29 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 36 | 45 | 18 | 11 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 71 | 29 | 0 | 7 |

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 | 34 | 62 | 3 | 1 | 486 | 53 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 35 | 63 | 1 | 1 | 226 | 21 |
| Kvinde | 34 | 61 | 4 | 1 | 260 | 32 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 31 | 69 | 0 | 0 | 15 | 0 |
| 20-39 år | 30 | 57 | 8 | 5 | 47 | 1 |
| 40-59 år | 34 | 63 | 3 | 0 | 124 | 9 |
| 60-79 år | 36 | 61 | 2 | 1 | 250 | 34 |
| 80- år | 33 | 67 | 0 | 0 | 50 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 34 | 63 | 2 | 1 | 442 | 50 |
| Pårørende | 23 | 75 | 2 | 0 | 18 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 34 | 63 | 2 | 1 | 462 | 52 |
| Ikke dansk | 47 | 47 | 2 | 3 | 16 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 2 | 1 |
| DE10 | 56 | 44 | 0 | 0 | 13 | 1 |
| DE11 | 18 | 82 | 0 | 0 | 30 | 1 |
| Øvrige | 35 | 61 | 3 | 1 | 441 | 50 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 65 | 35 | 0 | 0 | 23 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 33 | 67 | 0 | 0 | 18 | 1 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 29 | 66 | 2 | 2 | 41 | 4 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 45 | 51 | 4 | 0 | 51 | 5 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 33 | 59 | 7 | 1 | 70 | 8 |
| Klinisk Diætist | 22 | 78 | 0 | 0 | 18 | 1 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 33 | 64 | 2 | 1 | 143 | 15 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 28 | 68 | 4 | 0 | 25 | 3 |
| Medicinsk Dagafsnit | 38 | 62 | 0 | 0 | 52 | 5 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 38 | 62 | 0 | 0 | 29 | 3 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 38 | 56 | 0 | 6 | 16 | 8 |

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 1 | 95 | 5 | 530 |
| Køn | | | | |
| Mand | 1 | 96 | 3 | 244 |
| Kvinde | 1 | 93 | 6 | 286 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 0 | 90 | 10 | 15 |
| 20-39 år | 0 | 92 | 8 | 48 |
| 40-59 år | 0 | 99 | 1 | 132 |
| 60-79 år | 1 | 93 | 6 | 278 |
| 80- år | 0 | 96 | 4 | 57 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 1 | 94 | 5 | 483 |
| Pårørende | 0 | 98 | 2 | 19 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 1 | 94 | 5 | 505 |
| Ikke dansk | 0 | 94 | 6 | 16 |
| Diagnose | | | | |
| DE05 | - | - | - | 3 |
| DE10 | 0 | 97 | 3 | 13 |
| DE11 | 5 | 92 | 3 | 30 |
| Øvrige | 0 | 95 | 5 | 484 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 4 | 96 | 0 | 23 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 0 | 83 | 17 | 18 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 2 | 88 | 9 | 43 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 2 | 93 | 5 | 55 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 0 | 95 | 5 | 75 |
| Klinisk Diætist | 0 | 100 | 0 | 18 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 1 | 96 | 3 | 158 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 0 | 93 | 7 | 28 |
| Medicinsk Dagafsnit | 0 | 100 | 0 | 55 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 0 | 94 | 6 | 33 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 92 | 8 | 24 |

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 | 86 | 13 | 278 | 248 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 2 | 88 | 10 | 142 | 99 |
| Kvinde | 1 | 84 | 15 | 136 | 149 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 0 | 100 | 0 | 13 | 2 |
| 20-39 år | 0 | 93 | 7 | 24 | 24 |
| 40-59 år | 2 | 90 | 8 | 65 | 67 |
| 60-79 år | 2 | 81 | 17 | 144 | 132 |
| 80- år | 0 | 89 | 11 | 32 | 23 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 2 | 86 | 12 | 240 | 239 |
| Pårørende | 0 | 85 | 15 | 16 | 3 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 1 | 86 | 13 | 266 | 236 |
| Ikke dansk | 16 | 79 | 5 | 9 | 6 |
| Diagnose | | | | | |
| DE05 | - | - | - | 0 | 3 |
| DE10 | 0 | 94 | 6 | 8 | 5 |
| DE11 | 0 | 77 | 23 | 16 | 14 |
| Øvrige | 2 | 86 | 12 | 254 | 226 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 0 | 100 | 0 | 7 | 16 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 0 | 50 | 50 | 8 | 10 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 0 | 82 | 18 | 22 | 21 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 0 | 93 | 7 | 29 | 26 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 3 | 85 | 12 | 34 | 42 |
| Klinisk Diætist | 0 | 82 | 18 | 11 | 8 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 2 | 89 | 9 | 82 | 69 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 0 | 86 | 14 | 14 | 14 |
| Medicinsk Dagafsnit | 3 | 93 | 5 | 40 | 16 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 0 | 89 | 11 | 19 | 13 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 58 | 42 | 12 | 13 |

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 | 29 | 2 | 1 | 507 | 30 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 67 | 31 | 2 | 1 | 229 | 14 |
| Kvinde | 69 | 28 | 3 | 1 | 278 | 16 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 82 | 18 | 0 | 0 | 15 | 0 |
| 20-39 år | 57 | 35 | 7 | 1 | 48 | 0 |
| 40-59 år | 62 | 37 | 1 | 0 | 130 | 2 |
| 60-79 år | 72 | 25 | 3 | 1 | 261 | 23 |
| 80- år | 67 | 32 | 1 | 0 | 53 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 68 | 28 | 3 | 1 | 461 | 28 |
| Pårørende | 56 | 44 | 0 | 0 | 18 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 68 | 30 | 2 | 1 | 484 | 28 |
| Ikke dansk | 66 | 19 | 11 | 3 | 15 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| DE10 | 43 | 57 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| DE11 | 52 | 46 | 2 | 0 | 29 | 2 |
| Øvrige | 70 | 27 | 3 | 1 | 461 | 28 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 83 | 17 | 0 | 0 | 23 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 72 | 22 | 6 | 0 | 18 | 1 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 56 | 40 | 5 | 0 | 43 | 2 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 71 | 23 | 6 | 0 | 48 | 7 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 65 | 31 | 3 | 1 | 75 | 2 |
| Klinisk Diætist | 58 | 37 | 5 | 0 | 19 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 68 | 30 | 1 | 1 | 149 | 9 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 62 | 35 | 4 | 0 | 26 | 2 |
| Medicinsk Dagafsnit | 81 | 19 | 0 | 0 | 52 | 4 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 68 | 32 | 0 | 0 | 31 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 70 | 22 | 4 | 4 | 23 | 2 |

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 | 1 | 1 | 517 | 22 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 82 | 18 | 1 | 0 | 233 | 14 |
| Kvinde | 74 | 24 | 1 | 1 | 284 | 8 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 82 | 18 | 0 | 0 | 15 | 0 |
| 20-39 år | 67 | 32 | 0 | 1 | 47 | 1 |
| 40-59 år | 73 | 26 | 0 | 0 | 132 | 1 |
| 60-79 år | 80 | 18 | 1 | 1 | 267 | 17 |
| 80- år | 84 | 16 | 0 | 0 | 56 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 78 | 21 | 0 | 1 | 473 | 20 |
| Pårørende | 81 | 19 | 0 | 0 | 16 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 79 | 20 | 1 | 1 | 494 | 21 |
| Ikke dansk | 66 | 30 | 0 | 3 | 15 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| DE10 | 97 | 3 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| DE11 | 81 | 19 | 0 | 0 | 29 | 2 |
| Øvrige | 77 | 22 | 1 | 1 | 471 | 20 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 87 | 13 | 0 | 0 | 23 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 78 | 22 | 0 | 0 | 18 | 1 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 83 | 17 | 0 | 0 | 41 | 4 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 83 | 17 | 0 | 0 | 52 | 4 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 77 | 21 | 0 | 1 | 71 | 7 |
| Klinisk Diætist | 63 | 37 | 0 | 0 | 19 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 77 | 22 | 1 | 1 | 155 | 2 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 71 | 29 | 0 | 0 | 28 | 0 |
| Medicinsk Dagafsnit | 81 | 19 | 0 | 0 | 54 | 2 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 79 | 21 | 0 | 0 | 33 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 65 | 22 | 9 | 4 | 23 | 2 |

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 51 | 38 | 8 | 3 | 535 | 5 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 50 | 42 | 7 | 1 | 245 | 2 |
| Kvinde | 52 | 35 | 8 | 5 | 290 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 19 | 42 | 35 | 4 | 15 | 0 |
| 20-39 år | 41 | 35 | 12 | 12 | 48 | 0 |
| 40-59 år | 60 | 33 | 5 | 1 | 133 | 0 |
| 60-79 år | 51 | 38 | 6 | 4 | 278 | 5 |
| 80- år | 40 | 49 | 9 | 2 | 61 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 50 | 38 | 8 | 4 | 489 | 4 |
| Pårørende | 41 | 46 | 13 | 0 | 18 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 50 | 39 | 8 | 4 | 511 | 5 |
| Ikke dansk | 65 | 16 | 16 | 3 | 16 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| DE10 | 83 | 17 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| DE11 | 41 | 41 | 14 | 5 | 30 | 1 |
| Øvrige | 51 | 39 | 8 | 3 | 488 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 70 | 30 | 0 | 0 | 23 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 56 | 44 | 0 | 0 | 18 | 1 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 44 | 36 | 7 | 13 | 45 | 0 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 59 | 30 | 2 | 9 | 54 | 2 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 56 | 38 | 5 | 1 | 79 | 0 |
| Klinisk Diætist | 63 | 21 | 16 | 0 | 19 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 40 | 41 | 14 | 5 | 156 | 1 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 50 | 36 | 14 | 0 | 28 | 0 |
| Medicinsk Dagafsnit | 59 | 38 | 4 | 0 | 56 | 1 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 39 | 52 | 6 | 3 | 33 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 38 | 13 | 0 | 24 | 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 | 61 | 34 | 3 | 2 | 497 | 37 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 65 | 31 | 3 | 1 | 233 | 13 |
| Kvinde | 57 | 36 | 3 | 3 | 264 | 24 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 64 | 26 | 10 | 0 | 15 | 0 |
| 20-39 år | 47 | 39 | 7 | 6 | 44 | 4 |
| 40-59 år | 56 | 40 | 4 | 0 | 130 | 3 |
| 60-79 år | 65 | 30 | 2 | 3 | 254 | 25 |
| 80- år | 62 | 34 | 3 | 0 | 54 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 62 | 33 | 3 | 2 | 455 | 33 |
| Pårørende | 57 | 43 | 0 | 0 | 17 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 62 | 33 | 3 | 2 | 475 | 36 |
| Ikke dansk | 44 | 52 | 0 | 3 | 15 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 2 | 1 |
| DE10 | 53 | 43 | 0 | 3 | 14 | 0 |
| DE11 | 60 | 38 | 0 | 2 | 29 | 2 |
| Øvrige | 61 | 33 | 3 | 2 | 452 | 34 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 74 | 22 | 0 | 4 | 23 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 67 | 22 | 0 | 11 | 18 | 1 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 59 | 32 | 5 | 5 | 41 | 3 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 75 | 23 | 2 | 0 | 52 | 5 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 65 | 31 | 3 | 1 | 75 | 4 |
| Klinisk Diætist | 53 | 32 | 16 | 0 | 19 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 59 | 39 | 1 | 1 | 145 | 10 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 50 | 46 | 4 | 0 | 26 | 2 |
| Medicinsk Dagafsnit | 57 | 39 | 4 | 0 | 49 | 7 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 68 | 32 | 0 | 0 | 28 | 4 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 57 | 29 | 0 | 14 | 21 | 1 |

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 57 | 38 | 3 | 2 | 436 | 84 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 59 | 37 | 4 | 0 | 207 | 35 |
| Kvinde | 56 | 39 | 3 | 3 | 229 | 49 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 72 | 28 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| 20-39 år | 51 | 36 | 4 | 9 | 41 | 7 |
| 40-59 år | 57 | 42 | 1 | 0 | 115 | 16 |
| 60-79 år | 60 | 33 | 5 | 1 | 221 | 48 |
| 80- år | 44 | 56 | 0 | 0 | 45 | 13 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 57 | 38 | 3 | 2 | 396 | 77 |
| Pårørende | 47 | 46 | 8 | 0 | 16 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 57 | 38 | 3 | 1 | 417 | 79 |
| Ikke dansk | 61 | 31 | 4 | 4 | 13 | 3 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 1 | 2 |
| DE10 | 55 | 45 | 0 | 0 | 13 | 1 |
| DE11 | 65 | 34 | 2 | 0 | 28 | 3 |
| Øvrige | 57 | 38 | 3 | 2 | 394 | 78 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 87 | 13 | 0 | 0 | 23 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 69 | 25 | 6 | 0 | 16 | 3 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 63 | 34 | 0 | 3 | 35 | 9 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 58 | 39 | 0 | 3 | 38 | 13 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 53 | 39 | 6 | 2 | 62 | 13 |
| Klinisk Diætist | 50 | 44 | 6 | 0 | 16 | 2 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 54 | 42 | 3 | 1 | 130 | 22 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 62 | 33 | 0 | 5 | 21 | 5 |
| Medicinsk Dagafsnit | 58 | 38 | 4 | 0 | 48 | 8 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 57 | 43 | 0 | 0 | 28 | 5 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 53 | 37 | 5 | 5 | 19 | 4 |

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 | 531 |
| Køn | | | |
| Mand | 98 | 2 | 244 |
| Kvinde | 92 | 8 | 287 |
| Aldersgruppe | | | |
| 0-19 år | 100 | 0 | 15 |
| 20-39 år | 84 | 16 | 48 |
| 40-59 år | 96 | 4 | 131 |
| 60-79 år | 95 | 5 | 278 |
| 80- år | 97 | 3 | 59 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 94 | 6 | 485 |
| Pårørende | 93 | 7 | 19 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 94 | 6 | 508 |
| Ikke dansk | 97 | 3 | 16 |
| Diagnose | | | |
| DE05 | - | - | 3 |
| DE10 | 100 | 0 | 14 |
| DE11 | 100 | 0 | 29 |
| Øvrige | 94 | 6 | 485 |
| Afsnitsnavn | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 96 | 4 | 23 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 100 | 0 | 18 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 93 | 7 | 42 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 98 | 2 | 57 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 96 | 4 | 77 |
| Klinisk Diætist | 100 | 0 | 18 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 94 | 6 | 156 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 93 | 7 | 27 |
| Medicinsk Dagafsnit | 95 | 5 | 56 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 97 | 3 | 33 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 83 | 17 | 24 |

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 | 16 | 56 | 15 | 13 | 23 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 15 | 85 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| Kvinde | 16 | 51 | 17 | 16 | 18 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 36 | 13 | 13 | 38 | 6 | 2 |
| 40-59 år | 31 | 69 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| 60-79 år | 4 | 60 | 24 | 12 | 11 | 1 |
| 80- år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 17 | 52 | 16 | 14 | 21 | 3 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 16 | 58 | 13 | 13 | 22 | 3 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 0 | 0 |
| DE10 | - | - | - | - | 0 | 0 |
| DE11 | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Øvrige | 16 | 56 | 15 | 13 | 23 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | - | - | - | - | 1 | 1 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Klinisk Diætist | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 33 | 56 | 11 | 0 | 9 | 0 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | - | - | - | - | 1 | 1 |
| Medicinsk Dagafsnit | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 3 | 1 |

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 | 65 | 24 | 9 | 2 | 489 | 30 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 68 | 23 | 8 | 0 | 231 | 11 |
| Kvinde | 62 | 24 | 10 | 4 | 258 | 19 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 65 | 14 | 10 | 10 | 15 | 0 |
| 20-39 år | 56 | 24 | 8 | 12 | 44 | 2 |
| 40-59 år | 66 | 22 | 11 | 1 | 125 | 6 |
| 60-79 år | 66 | 25 | 8 | 1 | 251 | 20 |
| 80- år | 63 | 23 | 14 | 0 | 54 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 64 | 24 | 9 | 2 | 445 | 29 |
| Pårørende | 67 | 24 | 9 | 0 | 19 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 64 | 24 | 9 | 2 | 470 | 27 |
| Ikke dansk | 71 | 27 | 3 | 0 | 15 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| DE10 | 69 | 27 | 4 | 0 | 12 | 0 |
| DE11 | 61 | 31 | 8 | 0 | 28 | 1 |
| Øvrige | 65 | 23 | 9 | 3 | 446 | 29 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 67 | 19 | 10 | 5 | 21 | 2 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 50 | 31 | 19 | 0 | 16 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 68 | 22 | 7 | 2 | 41 | 2 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 73 | 21 | 4 | 2 | 52 | 2 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 67 | 23 | 8 | 3 | 75 | 1 |
| Klinisk Diætist | 82 | 12 | 6 | 0 | 17 | 2 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 63 | 24 | 8 | 4 | 143 | 9 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 86 | 5 | 5 | 5 | 22 | 3 |
| Medicinsk Dagafsnit | 55 | 35 | 10 | 0 | 49 | 5 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 55 | 31 | 14 | 0 | 29 | 3 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 58 | 17 | 21 | 4 | 24 | 1 |

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 23 | 71 | 5 | 1 | 291 | 107 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 31 | 68 | 1 | 0 | 129 | 46 |
| Kvinde | 16 | 73 | 8 | 3 | 162 | 61 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 5 | 82 | 13 | 0 | 10 | 4 |
| 20-39 år | 22 | 71 | 2 | 6 | 35 | 10 |
| 40-59 år | 18 | 75 | 7 | 0 | 79 | 32 |
| 60-79 år | 28 | 65 | 5 | 2 | 137 | 54 |
| 80- år | 16 | 84 | 0 | 0 | 30 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 22 | 72 | 5 | 1 | 261 | 104 |
| Pårørende | 10 | 81 | 10 | 0 | 13 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 22 | 71 | 5 | 2 | 278 | 103 |
| Ikke dansk | 34 | 66 | 0 | 0 | 10 | 2 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 2 | 0 |
| DE10 | 5 | 95 | 0 | 0 | 9 | 1 |
| DE11 | 41 | 59 | 0 | 0 | 15 | 5 |
| Øvrige | 23 | 71 | 5 | 2 | 265 | 101 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 55 | 45 | 0 | 0 | 11 | 10 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 36 | 64 | 0 | 0 | 11 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 18 | 73 | 9 | 0 | 22 | 10 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 32 | 68 | 0 | 0 | 22 | 8 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 18 | 74 | 8 | 0 | 38 | 16 |
| Klinisk Diætist | 0 | 90 | 10 | 0 | 10 | 5 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 31 | 67 | 1 | 1 | 94 | 31 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 19 | 69 | 6 | 6 | 16 | 5 |
| Medicinsk Dagafsnit | 21 | 73 | 6 | 0 | 33 | 12 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 24 | 71 | 5 | 0 | 21 | 3 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 23 | 62 | 0 | 15 | 13 | 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 | 69 | 31 | 386 | 130 |
| Køn | | | | |
| Mand | 71 | 29 | 170 | 66 |
| Kvinde | 67 | 33 | 216 | 64 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 92 | 8 | 8 | 7 |
| 20-39 år | 65 | 35 | 37 | 10 |
| 40-59 år | 77 | 23 | 102 | 31 |
| 60-79 år | 66 | 34 | 201 | 65 |
| 80- år | 63 | 37 | 38 | 17 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 71 | 29 | 349 | 123 |
| Pårørende | 58 | 42 | 14 | 4 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 69 | 31 | 366 | 128 |
| Ikke dansk | 81 | 19 | 15 | 1 |
| Diagnose | | | | |
| DE05 | - | - | 3 | 0 |
| DE10 | 73 | 27 | 7 | 6 |
| DE11 | 52 | 48 | 20 | 9 |
| Øvrige | 71 | 29 | 356 | 115 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 82 | 18 | 17 | 6 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 36 | 64 | 11 | 6 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 58 | 42 | 31 | 12 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 59 | 41 | 34 | 18 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 76 | 24 | 54 | 18 |
| Klinisk Diætist | 73 | 27 | 11 | 8 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 70 | 30 | 127 | 27 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 70 | 30 | 20 | 8 |
| Medicinsk Dagafsnit | 80 | 20 | 46 | 8 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 50 | 50 | 18 | 12 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 59 | 41 | 17 | 7 |

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|--------------------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Jeg læste den ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 23 | 74 | 2 | 1 | 257 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 23 | 73 | 3 | 0 | 118 | 2 |
| Kvinde | 23 | 75 | 1 | 1 | 139 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 7 | 70 | 24 | 0 | 7 | 0 |
| 20-39 år | 27 | 66 | 7 | 0 | 26 | 1 |
| 40-59 år | 18 | 81 | 1 | 0 | 78 | 1 |
| 60-79 år | 27 | 71 | 1 | 1 | 124 | 1 |
| 80- år | 27 | 73 | 0 | 0 | 22 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 22 | 75 | 2 | 1 | 235 | 3 |
| Pårørende | 33 | 67 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 24 | 74 | 2 | 1 | 242 | 3 |
| Ikke dansk | 24 | 76 | 0 | 0 | 11 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| DE10 | 9 | 91 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| DE11 | 0 | 87 | 13 | 0 | 9 | 0 |
| Øvrige | 25 | 73 | 1 | 1 | 242 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 64 | 36 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 6 | 89 | 6 | 0 | 18 | 0 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 40 | 60 | 0 | 0 | 20 | 0 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 23 | 73 | 3 | 3 | 40 | 0 |
| Klinisk Diætist | 25 | 75 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 26 | 73 | 1 | 0 | 84 | 2 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 21 | 79 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Medicinsk Dagafsnit | 19 | 81 | 0 | 0 | 37 | 0 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 38 | 50 | 13 | 0 | 8 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 40 | 60 | 0 | 0 | 10 | 0 |

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 41 | 56 | 2 | 1 | 517 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 45 | 54 | 0 | 0 | 240 |
| Kvinde | 37 | 58 | 4 | 1 | 277 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 70 | 30 | 0 | 0 | 14 |
| 20-39 år | 33 | 59 | 9 | 0 | 46 |
| 40-59 år | 36 | 62 | 1 | 1 | 133 |
| 60-79 år | 44 | 53 | 2 | 1 | 266 |
| 80- år | 39 | 61 | 0 | 0 | 58 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 40 | 58 | 2 | 1 | 472 |
| Pårørende | 50 | 50 | 0 | 0 | 19 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 41 | 56 | 2 | 1 | 495 |
| Ikke dansk | 46 | 51 | 3 | 0 | 16 |
| Diagnose | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 3 |
| DE10 | 41 | 59 | 0 | 0 | 13 |
| DE11 | 33 | 67 | 0 | 0 | 29 |
| Øvrige | 42 | 55 | 3 | 1 | 472 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 82 | 18 | 0 | 0 | 22 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 53 | 47 | 0 | 0 | 17 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 38 | 55 | 7 | 0 | 42 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 44 | 56 | 0 | 0 | 54 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 36 | 61 | 1 | 1 | 77 |
| Klinisk Diætist | 28 | 72 | 0 | 0 | 18 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 39 | 59 | 2 | 0 | 152 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 46 | 50 | 4 | 0 | 26 |
| Medicinsk Dagafsnit | 43 | 57 | 0 | 0 | 53 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 44 | 56 | 0 | 0 | 32 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 42 | 46 | 8 | 4 | 24 |

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 | 37 | 58 | 4 | 1 | 532 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 43 | 52 | 5 | 0 | 246 |
| Kvinde | 31 | 64 | 4 | 1 | 286 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 54 | 36 | 0 | 10 | 15 |
| 20-39 år | 41 | 50 | 8 | 0 | 46 |
| 40-59 år | 39 | 58 | 3 | 0 | 130 |
| 60-79 år | 36 | 59 | 5 | 1 | 281 |
| 80- år | 31 | 68 | 1 | 0 | 60 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 37 | 58 | 4 | 1 | 487 |
| Pårørende | 36 | 64 | 0 | 0 | 19 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 37 | 59 | 4 | 1 | 510 |
| Ikke dansk | 46 | 38 | 13 | 3 | 16 |
| Diagnose | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 3 |
| DE10 | 47 | 50 | 0 | 3 | 14 |
| DE11 | 30 | 68 | 2 | 0 | 30 |
| Øvrige | 37 | 57 | 4 | 1 | 485 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 65 | 35 | 0 | 0 | 23 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 56 | 33 | 6 | 6 | 18 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 34 | 61 | 5 | 0 | 44 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 39 | 61 | 0 | 0 | 56 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 40 | 55 | 3 | 3 | 78 |
| Klinisk Diætist | 21 | 79 | 0 | 0 | 19 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 38 | 56 | 5 | 1 | 155 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 42 | 58 | 0 | 0 | 26 |
| Medicinsk Dagafsnit | 29 | 64 | 7 | 0 | 55 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 42 | 55 | 3 | 0 | 33 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 32 | 60 | 8 | 0 | 25 |

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 | 24 | 72 | 3 | 2 | 112 | 34 | 361 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 24 | 72 | 4 | 0 | 54 | 13 | 164 |
| Kvinde | 23 | 71 | 2 | 4 | 58 | 21 | 197 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 | 11 |
| 20-39 år | 32 | 49 | 0 | 19 | 7 | 1 | 38 |
| 40-59 år | 28 | 65 | 6 | 0 | 22 | 6 | 103 |
| 60-79 år | 18 | 79 | 2 | 1 | 60 | 20 | 183 |
| 80- år | 25 | 72 | 3 | 0 | 19 | 7 | 26 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 20 | 75 | 3 | 2 | 99 | 27 | 339 |
| Pårørende | - | - | - | - | 4 | 2 | 10 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 23 | 73 | 3 | 1 | 103 | 32 | 349 |
| Ikke dansk | 25 | 68 | 0 | 7 | 7 | 1 | 8 |
| Diagnose | | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 0 | 0 | 3 |
| DE10 | - | - | - | - | 2 | 0 | 9 |
| DE11 | 8 | 92 | 0 | 0 | 7 | 3 | 16 |
| Øvrige | 25 | 69 | 3 | 2 | 103 | 31 | 333 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 43 | 57 | 0 | 0 | 7 | 0 | 16 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | - | - | - | - | 4 | 1 | 9 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 17 | 83 | 0 | 0 | 6 | 3 | 32 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 43 | 57 | 0 | 0 | 14 | 6 | 30 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 10 | 90 | 0 | 0 | 10 | 6 | 60 |
| Klinisk Diætist | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 | 1 | 13 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 29 | 58 | 10 | 3 | 31 | 8 | 108 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 50 | 33 | 0 | 17 | 6 | 1 | 21 |
| Medicinsk Dagaafsnit | 13 | 80 | 7 | 0 | 15 | 5 | 35 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 22 | 78 | 0 | 0 | 9 | 3 | 19 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 | 0 | 18 |

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 | 21 | 70 | 7 | 1 | 289 | 242 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 22 | 72 | 5 | 1 | 130 | 114 |
| Kvinde | 21 | 69 | 9 | 1 | 159 | 128 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 6 | 64 | 30 | 0 | 7 | 8 |
| 20-39 år | 38 | 52 | 8 | 3 | 19 | 28 |
| 40-59 år | 15 | 77 | 8 | 0 | 72 | 60 |
| 60-79 år | 23 | 68 | 8 | 2 | 152 | 126 |
| 80- år | 23 | 77 | 0 | 0 | 39 | 20 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 21 | 71 | 7 | 1 | 262 | 223 |
| Pårørende | 24 | 76 | 0 | 0 | 10 | 9 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 21 | 70 | 7 | 1 | 274 | 234 |
| Ikke dansk | 17 | 83 | 0 | 0 | 9 | 7 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 1 | 2 |
| DE10 | 39 | 56 | 6 | 0 | 8 | 5 |
| DE11 | 14 | 84 | 2 | 0 | 22 | 8 |
| Øvrige | 22 | 69 | 8 | 1 | 258 | 227 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 50 | 50 | 0 | 0 | 14 | 9 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 45 | 36 | 18 | 0 | 11 | 6 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 19 | 81 | 0 | 0 | 27 | 17 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 38 | 58 | 4 | 0 | 24 | 29 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 19 | 71 | 8 | 2 | 48 | 30 |
| Klinisk Diætist | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 | 14 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 25 | 66 | 8 | 1 | 77 | 78 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 12 | 76 | 12 | 0 | 17 | 11 |
| Medicinsk Dagafsnit | 13 | 80 | 7 | 0 | 30 | 26 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 29 | 63 | 8 | 0 | 24 | 9 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 25 | 50 | 17 | 8 | 12 | 13 |

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 | 52 | 18 | 21 | 9 | 426 | 101 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 48 | 22 | 23 | 7 | 203 | 40 |
| Kvinde | 55 | 14 | 19 | 11 | 223 | 61 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 33 | 22 | 28 | 17 | 11 | 4 |
| 20-39 år | 55 | 13 | 22 | 11 | 35 | 12 |
| 40-59 år | 59 | 19 | 11 | 10 | 113 | 19 |
| 60-79 år | 53 | 16 | 24 | 8 | 222 | 55 |
| 80- år | 29 | 27 | 32 | 12 | 45 | 11 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 52 | 18 | 21 | 9 | 388 | 94 |
| Pårørende | 47 | 25 | 19 | 9 | 15 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 52 | 18 | 21 | 8 | 407 | 97 |
| Ikke dansk | 52 | 21 | 0 | 27 | 13 | 3 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 2 | 1 |
| DE10 | 43 | 30 | 7 | 20 | 14 | 0 |
| DE11 | 55 | 6 | 25 | 14 | 25 | 3 |
| Øvrige | 52 | 18 | 21 | 9 | 385 | 97 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 42 | 17 | 25 | 17 | 12 | 11 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 28 | 17 | 33 | 22 | 18 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 57 | 14 | 14 | 14 | 35 | 7 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 57 | 11 | 19 | 13 | 47 | 5 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 48 | 25 | 18 | 8 | 60 | 19 |
| Klinisk Diætist | 69 | 19 | 0 | 13 | 16 | 3 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 56 | 16 | 18 | 11 | 120 | 33 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 42 | 13 | 42 | 4 | 24 | 4 |
| Medicinsk Dagafsnit | 45 | 20 | 27 | 7 | 44 | 12 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 59 | 21 | 14 | 7 | 29 | 3 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 57 | 10 | 29 | 5 | 21 | 4 |

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 69 | 27 | 3 | 1 | 484 | 39 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 73 | 25 | 3 | 0 | 217 | 24 |
| Kvinde | 66 | 29 | 3 | 2 | 267 | 15 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 69 | 31 | 0 | 0 | 12 | 2 |
| 20-39 år | 66 | 24 | 11 | 0 | 48 | 0 |
| 40-59 år | 66 | 33 | 1 | 0 | 124 | 8 |
| 60-79 år | 72 | 24 | 3 | 2 | 249 | 24 |
| 80- år | 65 | 30 | 2 | 3 | 51 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 69 | 27 | 3 | 1 | 440 | 39 |
| Pårørende | 59 | 33 | 8 | 0 | 18 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 69 | 27 | 3 | 1 | 463 | 39 |
| Ikke dansk | 73 | 23 | 4 | 0 | 15 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DE05 | - | - | - | - | 2 | 1 |
| DE10 | 77 | 23 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| DE11 | 51 | 46 | 4 | 0 | 27 | 2 |
| Øvrige | 70 | 26 | 3 | 1 | 441 | 36 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Dermatologisk ambulatorie | 77 | 23 | 0 | 0 | 22 | 1 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | 72 | 17 | 11 | 0 | 18 | 0 |
| Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | 55 | 38 | 5 | 3 | 40 | 3 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | 65 | 33 | 2 | 0 | 46 | 7 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | 66 | 26 | 5 | 3 | 73 | 5 |
| Klinisk Diætist | 59 | 35 | 6 | 0 | 17 | 1 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | 70 | 27 | 3 | 0 | 144 | 8 |
| Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | 67 | 33 | 0 | 0 | 24 | 3 |
| Medicinsk Dagafsnit | 80 | 20 | 0 | 0 | 49 | 6 |
| Nyreambulatoriet, Viborg | 76 | 24 | 0 | 0 | 29 | 3 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 77 | 14 | 5 | 5 | 22 | 2 |










Bilag 5: Kommentarsamling

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

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



Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

| ID | Kommentarer - Dermatologisk ambulatorie | Samlet indtryk |
|---|---|--------------------------|
|  1 | Det var lidt forvirrende med de mange skift i cremer. En ny skriftlig meddelelse ved hvert skifte. Kunne sætte på tuben. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  2 | Jeg synes, personalet er så fagligt dygtige, at vi sagtens kan undvære en læge. | Virkelig godt |
|  3 | Jeg synes, at personalet var fantastisk søde og dygtige alle de [mange] gange, jeg var der til behandling. | Virkelig godt |
|  4 | I den tid Dermatologisk Afdeling har været på Viborg Sygehus, har jeg aldrig oplevet ventetid - højst fem minutter en enkelt gang. Sygeplejerskerne har travlt, men vi mærker det ikke. Der hersker et godt klima på afdelingen. Jeg kan kun give min bedste anbefaling til sygeplejerskerne på Dermatologisk Afdeling. Jeg kommer der [nogle gange] om måneden og har altid fået en rigtig god behandling. | Virkelig godt |
|  5 | Mange roser til personalet! | Virkelig godt |
|  6 | Alt i alt godt og information om den hjemlige behandling efter afsluttende behandling, både mundtligt og skriftligt. Især godt at få at vide man inden for 14 dage kunne ringe til ambulatoriet angående smøring med videre. | Godt |
|  7 | Dejligt med tv og saftevand. Synes, det er dejligt stort. | Virkelig godt |
|  8 | Jeg synes ambulatoriets personale var gode til at lytte og tilrettelægge behandlingen efter hvad jeg kunne holde til. De var søde til at opmuntre en og overbevise en om, at der nok skulle komme et godt resultat ud af behandlingerne, samt berolige en hvis man var bange/i tvivl om noget. De var meget kompetence og dygtige til deres job. De var en kæmpe støtte og trøst for mig. | Godt |
|  9 | Jeg har fået en særdeles god behandling. Har kun meget ros til sygeplejerskerne på Dermatologisk afdeling, Viborg sygehus. De udfører et kæmpe arbejde. | Virkelig godt |


ID Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium, Skive

Samlet indtryk







| | | |
|---|---|---------------|
|  2 | Jeg havde problemer med vejrtrækningen, blev sendt videre til lungeafdeling. | Virkelig godt |
|  3 | Personalet er rigtig søde. De gør deres bedste, selvom de nok indimellem er noget PRESSEDE. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg

Samlet indtryk











| | | |
|---|---|---------|
|  3 | Bedre modtagelse. Hav bedre tid til patienten. Læs det spørgeskema, de har bedt patienten udfylde. Lyt til spørgsmål og hjælp med at besvare dem. | Dårligt |
|---|---|---------|

















Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 4 | Kunne være bedre til at indsamle elektronisk post/svar fra andre behandlingssteder/regioner. Særligt godt: Man gav sig tid til mig, var grundige. | Godt |
|  | 5 | Jeg er meget tilfreds med hele forløbet og med min læge, som for mig virker meget kompetent og meget venligt. Så jeg er tryk og tilfreds med min behandling. Jeg kan kun sige, mange tak. | Virkelig godt |
|  | 6 | Bedre kommunikation mellem sekretariat og læger/behandlere. | Dårligt |
|  | 8 | Jeg er meget godt tilfreds. Tak. | Intet svar |
|  | 9 | Har nu gået til regelmæssige kontrolbesøg i Endokrinologisk Ambulatorium på Viborg Sygehus. Jeg har under hele forløbet følt mig tryk ved at komme der. | Godt |
|  | 11 | Meget tilfredsstillende. Ingen ventetid og kompetent information. | Virkelig godt |

















ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive





















Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 1 | Næsten ingen ventetid, stor ros for det. | Godt |
|  | 2 | Jeg var skuffet over, at jeg ikke fik en tid til næste undersøgelse. | Godt |
|  | 3 | Blev modtaget med smil og venlighed. | Virkelig godt |
|  | 4 | Jeg er godt tilfreds med den behandling, jeg fik. | Virkelig godt |
|  | 5 | Jeg fik hjerteklap og pacemaker påmonteret for snart tyve år siden. Det er efterhånden mange gange, jeg er blevet kontrolleret og mange personer (læger), der har undersøgt, om der var strøm på batterierne. Jeg vil ikke beklage mig, men ved afprøvningerne sker det, at jeg får det lidt dårligt. Jeg ved, det er nødvendigt for at måle pacemakerens styrke. Jeg kunne godt tænke mig til at sætte mig ind i venteværelset en fem til ti minutter efter undersøgelsen. Jeg går næsten aldrig længere end til udgangen til stolene eller lige udenfor, hvis vejret er til det. | Intet svar |
|  | 6 | De fortalte om forløbet klart og tydeligt, meget tilfredsstillende. | Godt |
|  | 7 | Det var en god oplevelse. En rigtig DYGTIG og OMSORGSFULD sygeplejerske, jeg husker desværre ikke navnet - hun fortjener ti stjerner. Tak. | Godt |
|  | 8 | Jeg er i tvivl om samarbejdet imellem hjertelaboratorierne på to sygehus. I det omfang man har opretholdt funktioner på det ene sygehus, bør de efter min opfattelse også udnyttes i forhold til de patienter, der bor i sygehusets indkaldelsesområde. Jeg er fuldt ud tilfreds med den service/kompetence, der er til stede på begge afdelinger. | Godt |
|  | 12 | Tog sig tid til at informere mig og svarede på mine spørgsmål. | Virkelig godt |
|  | 14 | Ja, de kunne lade være med at udsætte den tid, man har fået. Nu har jeg [flere] gange fået udsat min behandling pr. brev, men jeg har fået en ny tid samtidig. Jeg skal til undersøgelse hvert år, men sidste gang gik der to år, og vel at mærke kun fordi jeg selv henvendte mig, og der var et afbud, som jeg så fik. Ellers var jeg ikke kommet til før næste år? Eller flere år senere. Det kan ikke være rigtigt, at når man får et afbud, at man så selv skal henvende sig om en ny tid, og de ikke ved, hvornår man kan komme til. Man har det indtryk, at I håber på, at man dør inden næste indkaldelse. | Godt |

















| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | Samlet indtryk |
|--|--|--------------------------|
|  2 | For dårligt med lang ventetid. Når man ringer ind med forespørgsel/ alvorligt problem, er der ofte ingen hjælp at få. | Dårligt |
|  3 | På grund af fejl blev ventetiden for lang - ca. seks måneder. | Dårligt |
|  4 | Læge NN forstod virkelig at sætte sig og roligt informere om videre forløb - Involvering af pårørende i et videre forløb. Det var pædagog, der deltog i besøget på ambulatoriet. | Virkelig godt |
|  6 | Samarbejde - samarbejde - samarbejde!! Indsæt uddannet personale i undersøgelsesstuen!! Tilbage meldingen måtte jeg ringe efter i indtil en måned. Lægen måtte ringe og skrive flere gange for svar - HELT UACCEPTABELT. | Virkelig dårligt |
|  8 | Stort set tilfreds. | Godt |
|  10 | Det var en dejlig oplevelse. Super behandling og rart personale. | Virkelig godt |
|  11 | Det er gået fint hver gang. | Intet svar |
|  14 | Jeg ønsker hurtigere svar på undersøgelser, så patienterne kan komme hurtigere videre i systemet. Jeg har oplevet ugers venten på svar sygehusene imellem. Jeg ønsker bedre samarbejde lægerne imellem, og det er indenfor deres eget sygehus og sygehusene imellem. En opringning kan have en stor virkning og afbøde skader. Det giver tryghed for patienten, når lægen søger råd hos eksperter eller hos andre kollegaer. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  15 | Rart ophold ([få] timer). Fagligt kompetent personale, søde og rare. | Virkelig godt |
|  17 | Tak til NN. | Virkelig godt |
|  18 | Alt i alt en udmærket arbejdsgang og -fordeling i ambulatoriet! Jeg kan ikke vurdere, om arbejdet kan rationaliseres yderligere eller hvordan! Men jeg har ikke grund til at kritisere ambulatoriet! Derfor tak for god behandling og god arbejdslyst! | Godt |
|  19 | Da jeg ifølge udfyldelsen af dette skema ikke selv har oplevet ventetid af nævneværdig længde, kan jeg oplyse, at jeg under mit ophold i ambulatoriet hørte og talte med enkelte patienter, som havde oplevet længere ventetid, men som kunne tolerere det, hvis de blev oplyst om grunden. En ellers tilfreds patient. | Godt |
|  20 | Ja, jeg blev meget forundret, da jeg blev udspurgt, at det måske kunne være for meget mavesyre, og fik udskrevet en recept på tableletter, og jeg må sige, de hjælper. Tak. | Virkelig godt |
|  21 | Virkelig betryggende, at det er samme person, jeg møder ved mine besøg på ambulatoriet. | Godt |
|  23 | Ja, jeg vil gerne sige tak for al den venlighed, jeg har mødt, og alle de lyse smil. | Virkelig godt |
|  24 | De var alle venlige og svarede på det, man spurgte dem om. Så tak for det alle sammen. | Godt |

Bilag 5

| ID | Kommentarer - Klinisk Diætist | Samlet indtryk |
|--|--|--------------------------|
|  1 | Informere hvorfor man venter så længe i venteværelset. Ellers er de alle gode til at lytte efter én og også gøre noget ved det, man foreslår. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  3 | Jeg synes, min søn har fået en rigtig god behandling, og jeg har som mor også fået en god behandling, og det skal I have TAK for. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | Samlet indtryk |
|  1 | Meget imødekommende og omsorgsfuldt personale. Hvis forplejningen ikke er med i næste sparerunde, så kunne det godt nævnes i info-brevet, at der serveres sandwich plus kaffe, te, saft. (Vi var flere, der sad i sengene med medbragte madpakker og kaffekander...) | Virkelig godt |
|  2 | Jeg er meget godt tilfreds. Kom ind ti min. før tid. | Godt |
|  5 | Kan ikke gøres bedre. | Virkelig godt |
|  6 | Ingen negative bemærkninger, KUN positive. Jeg er yderst imponeret over, såvel min læges og sygeplejerskes interesse/viden og indsats. Jeg er en yderst tilfreds og imponeret patient. | Virkelig godt |
|  7 | Det har gået meget godt det hele og kort ventetid. | Godt |
|  9 | Personalet har kun en stor fejl. De har alt for travlt til at passe det, de skal. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  11 | Jeg mener, det er meget tilfredsstillende, at jeg har fået en ny tid i ambulatoriet tre måneder efter undersøgelsens afslutning. Selvom der ikke er påvist nogen specifik lidelse, så oplever jeg, at jeg er taget alvorligt og tilbydes en ny tid for at følge op på min lidelse. | Godt |
|  12 | Det er svært at gøre det bedre. Der er ingen ventetid og kompetent betjening. | Virkelig godt |
|  13 | Det er dejligt med den samme sygeplejerske og læge hver gang. Det giver sammenhæng, og man føler ikke, at man starter forfra hver gang. | Virkelig godt |
|  14 | Det gælder den læge, jeg havde. Måske skulle [lægen] forberede sig bedre og høre på, hvad patienten siger. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  17 | Jeg håber ikke, man lukker Skive Sygehus, da det fungerer perfekt, trods udenlandske læger. De klarer sig godt. | Virkelig godt |
|  18 | Jeg har endnu ikke modtaget noget svar fra [nogen af klinikkerne], som skulle konferere om min sag? | Godt |
|  19 | Lokaler og indretning - ikke optimalt. Ventetid på gangen. | Godt |
|  20 | Kunne godt tænke mig, at der var mulighed for at sende en e-mail til min kontaktperson. Det kunne være ved mindre spørgsmål vedrørende min behandling eller sygdom. | Godt |

| | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 21 | Det var et rutinebesøg, jeg var til. Da jeg ikke kan undvære tabletter på grund af min lungesygdom. | Godt |
|  | 24 | Mangler måske lidt opfølgning fra en speciallæge om videre forløb. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 25 | Venlig, hjælpsom og god til at få det til at skride [fremad], selvom der var mange patienter. | Godt |
|  | 26 | :-) | Virkelig godt |
|  | 27 | Har utallige besøg på andet hospitalet bag mig - i [flere] forskellige afdelinger. Dette sammenholdt med, at mit besøg på hospitalet går tilbage til [tidligt efterår], gør mine erfaringer herom noget vage. Derfor kan de næppe lægges til grund for reelle vurderinger. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 28 | Jeg følte mig taget alvorligt, og det var rigtig rart. Jeg er meget tilfreds med den behandling jeg fik, fagligt og personligt! Stor ros til lægen. | Godt |
|  | 29 | Nærværende og dygtige sygeplejersker. | Godt |
|  | 31 | Der er ikke noget at kritisere. Tværtimod vil jeg fremhæve, at jeg fik en super behandling. | Virkelig godt |
|  | 32 | Være mere sikre på, at patienten også har forstået de informationer, der gives af personalet. | Godt |
|  | 33 | Var godt tilrettelagt. | Virkelig godt |
|  | 35 | Jeg kom med kraftige [symptomer] og fik en god forklaring på, hvad der kunne være årsagen. Efter at have fået min forklaring blev der tilbudt to måder, jeg skulle prøve. Den ene var jeg meget skeptisk på, men lovede at prøve den. Det var den, jeg var skeptisk på, der hjalp, så alt i alt en rigtig god oplevelse og behandling med en grundig forklaring til. | Godt |
|  | 36 | Jeg har i det hele taget fået en fantastisk fin behandling på ambulatoriet. | Virkelig godt |
|  | 37 | Jeg synes, at de gør deres bedste for at hjælpe os ud af den krise, man er havnet i. | Virkelig godt |
|  | 38 | Er endnu ikke blevet testet for det, jeg kom for, idet jeg afventer en ny tid fra jer. | Godt |
|  | 40 | Af hensyn til andre og kommende patienter, bør personalet være mere opmærksom på, at kaffen er varm, da man i flere tilfælde har oplevet, at kaffen var mere eller mindre kold. | Godt |
|  | 41 | De hjalp med at passe min lille dreng under mine undersøgelser. Jeg synes, der burde være oplyst et sted, at man ikke kan komme ind af hovedindgangen med barnevogn eller kørestol. Det var meget irriterende at skulle uden om, plus det gav lidt forsinkelse fra min side af. | Godt |
|  | 42 | Jeg var meget nervøs den første gang, jeg kom. Sygeplejerske NN var utrolig sød og informativ omkring min sygdom. Jeg føler mig tryk ved NN. | Virkelig godt |
|  | 45 | Jeg har hver gang ligesom følt mig "godt taget af" og har allerede fået tid til næste år i [foråret]. | Godt |
|  | 48 | Det er dejligt, at lægen altid er den samme. Bliver taget med på råd angående behandling. | Godt |
|  | 50 | Jeg ved ikke, om de kunne gøre noget bedre, men jeg har meget besvær med vejrtrækning og bliver meget forpustet over bare små bevægelser. | Godt |

Bilag 5

| | | Samlet indtryk |
|---|---|--------------------------|
| | ID Kommentarer - Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | |
|  | 2 Jeg synes i det hele taget, at alle på ambulatoriet er søde og hjælpsomme og gode til at svare på spørgsmål. | Virkelig godt |
|  | 3 Yderst professionel sygeplejerske, som var meget forstående for det psykiske aspekt i at få stillet en fysisk diagnose. Åben, lydhør og forstående behandler, som gav tryghed i en meget usikker situation fra min side. | Virkelig godt |
|  | 4 Dejligt med FUN saftevand i venteværelset :) | Godt |
|  | 5 Være opmærksom på følgesygdomme - for eksempel knogleskørhed på grund af medicinbehandling; tilbyde en [undersøgelse] synes jeg, ville være en god idé. | Virkelig godt |
|  | 8 At man hurtigere sørger for at få en fast kontaktperson/læge. Det var først efter fjerde besøg, at jeg fik en aftale om at få den samme læge. | Godt |
| | ID Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit | Samlet indtryk |
|  | 2 Jeg har været meget tryk ved den information og behandling, jeg har fået. | Godt |
|  | 3 Jeg synes, de er rigtig gode til at lytte til en, selvom det eventuelt ikke var kemobehandlingen, det drejede sig om. :-) | Godt |
|  | 4 Generelt synes jeg, der er en god og varm atmosfære. | Godt |
|  | 5 Jeg føler, jeg har fået en god behandling på ambulatoriet. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 7 Har været meget tilfreds med alt. | Virkelig godt |
|  | 9 Jeg kan med min bedste overbevisning ikke finde noget negativt. Alle er søde og venlige, så man straks føler sig tryk. | Virkelig godt |
|  | 10 At man kan få mammografi samme dag, som man er til kontrol. Ellers er alt gået planmæssigt. | Intet svar |
|  | 11 De har ikke helt styr på mammografi, hvornår det sidst er gjort, men det siger jeg til dem, hvornår jeg sidst har været, hvis der ikke sker noget. Så bliver det også gjort. Det har jeg også hørt fra andre patienter, jeg kender. | Godt |
|  | 12 De sygeplejersker, der har behandlet og behandler mig, er altid venlige og imødekommende, og jeg sætter stor pris på deres væremåde over for mig. | Virkelig godt |
|  | 13 Jeg føler, at selvom der ved et hvert besøg er en lille angst for, at sygdommen skulle være kommet igen, så føles det rart at komme og hilse på personalet, der skaber et godt miljø, både i venteværelse og under behandling. | Virkelig godt |
|  | 16 Personalet har altid modtaget mig med megen venlighed og varme. | Virkelig godt |

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 17 | De har altid været hjælpsomme. | Godt |
| ✎ | 18 | Efter regionshospitalet Viborg har valgt at flytte en del af dagmedicinsk afdeling fra M22 til M12-1, er meget af den personlige kontakt til sygeplejerskerne forsvundet. Ofte kender man ikke den sygeplejerske, der hjælper én. Det må være dybt frustrerende for personalet, at man har splittet en velfungerende afdeling op på den måde. Yderligere er ventefaciliteterne på M12-1 ikke særligt gode i forhold til M22, hvor personalet har meget bedre mulighed for at skabe en rar atmosfære. | Virkelig godt |
| ✎ | 19 | Jeg synes, at det hele fungerer fint, som det er nu. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Nyreambulatoriet, Viborg

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 1 | Jeg kan kun takke jer for den behagelige måde, som lægen og sygeplejersken behandlede én på. Tak! | Godt |
| ✎ | 2 | Jeg har igennem alle de år, hvor jeg er kommet på ambulatoriet, fået den bedste og mest professionelle behandling, man kan få. | Virkelig godt |
| ✎ | 3 | Det hele virkede betydeligt rarere, da I var i det gamle ambulatorium. Som det er nu, virker det som om, man er på et sygehus. | Godt |
| ✎ | 4 | Jeg har gået til jævnlige undersøgelser [i en årrække], og er generelt meget tilfreds med den behandling/de samtaler jeg har haft. Personalet og lægerne har altid taget mig alvorlig, og handlet på de spørgsmål jeg har haft. De er ualmindelig venlige og fagligt kompetente alle sammen. Jeg kan dog mærke, at der er øget pres på personalet. Selvom de prøver at skjule, de har travlt, fornemmer jeg det tydeligt ved besøgene. | Godt |
| ✎ | 7 | Er generelt meget godt tilfreds. | Godt |
| ✎ | 8 | Nyreskolen var rigtig god. | Virkelig godt |
| ✎ | 10 | Der er en god stemning. Dejligt at der er tilbud om drikkevarer og nogle gange et stykke brød, når man har kørt en time til Viborg. | Virkelig godt |
| ✎ | 11 | Keep up the good work. 1000 tak. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit












Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
| ✎ | 2 | Jeg har oplevet lidt sprogforvirring []. Ellers er det bare godt. Man får den bedste hjælp af både læger og sygeplejerske. Kun godt at sige. | Virkelig godt |
| ✎ | 3 | Der var noget ventetid mellem undersøgelse og behandling. | Godt |
| ✎ | 7 | Der SKAL rettes op på ventetiden. Vi kan ikke nå bus eller tog, når vi skal hjem. Vi bor ikke i Viborg, men skal [et stykke væk]. | Godt |
| ✎ | 9 | Dialyseafdelingen på Viborg Sygehus er yderst kompetente, dygtige og engagerede sygeplejersker, der på en venlig, kærlig og effektiv måde støtter og plejer patienterne. DET KAN IKKE GØRES BED- | Godt |



















RE!!!








Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

| ID | Kommentarer - Dermatologisk ambulatorie | Samlet indtryk |
|--|--|----------------|
|  2 | Kom ind akut. | Virkelig godt |
|  4 | Det er efterhånden [mange] år siden, jeg var/kom på ambulatoriet første gang (Kjellerup). Var der ventetid, husker jeg det ikke som noget irriterende. | Virkelig godt |
|  8 | Ventetiden var meget kort (dejligt). Der var en uddybende pjece med, angående behandling og risici/bivirkninger. Dette var rart, så man selv havde tid til at tænke over fordele og ulemper og skrive spørgsmål ned inden den første samtale med personalet/kontaktperson. | Godt |
| ID | Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | Samlet indtryk |
|  1 | Jeg er kommet regelmæssigt [gennem flere år]! | Godt |
|  5 | Fik ikke besked om, at lægen var forsinket - måtte selv spørge ind til dette, efter at have ventet en halv time. | Godt |
| ID | Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | Samlet indtryk |
|  2 | Ingen information. | Godt |
|  9 | 1. besøg i ambulatoriet mener jeg, fandt sted i [nogle år siden] (har gået til kontrol hvert fælve år - og det er nu ændret til en gang årligt). Kan ikke i detaljer beskrive forløbet for det første ambulatoriebesøg . Idet parkinson-symptomerne kom sideløbende med osteoporosen. | Godt |
|  13 | Føler klart, at jeg "blev taget i hånden". Havde nogle gode snakke med kompetente personer. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | Samlet indtryk |
|  3 | For lang ventetid. | Virkelig godt |
|  8 | Jeg blev indkaldt til Viborg, hvorefter jeg ringede til Viborg og spurgte, om man ikke kunne klare opgaven i Skive, hvortil der blev svaret, at det kunne man da selvfølgelig. Jeg modtog herefter en indkaldelse til Skive. Jeg syntes, at ud fra min adresse (jeg bor i Skive) kunne man godt have indkaldt mig til Skive, uden man først ville afprøve, om jeg var tilfreds med at blive indkaldt til Viborg. | Godt |
|  10 | Det var rent tilfældigt, at jeg kom til på Skive Sygehus. Tilfældet var, at jeg skulle have et [apparat], hvilket denne gang, i modsætning til de forrige gange, overraskende kunne gøres i Skive. I dette forløb kom jeg til at tale med en sygeplejerske, som kunne vejlede mig om et eventuelt videre forløb med kursus og fysisk træning. | Dårligt |




Bilag 5

| | | Samlet indtryk |
|---|--|--------------------------|
| | ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | |
|  | 2 Alt for lang ventetid i ventelokalet. | Dårligt |
|  | 4 Det første besøg ligger flere år tilbage. Går til kontrol hvert år. | Virkelig godt |
|  | 7 Indkaldt [om sommeren] til [sidst på året] - UACCEPTABELT. Pga. afbud indkaldt [om morgenen nogle dage efter] og skulle møde [et par timer senere] - FINT. Derefter ingen ventetid. | Godt |
|  | 10 Alt fungerede perfekt. | Virkelig godt |
|  | 12 Jeg synes, at de gør et stort stykke arbejde. | Godt |
|  | 14 Forholdsvis kort ventetid. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 16 Blev kontaktet pr. telefon af en venlig sygeplejerske. | Godt |
|  | 24 Jeg kom selv direkte til akut indlæggelse første gang og var der [nogle dage] og blev så sendt hjem men kom til "stød"-behandling [senere]. Det hjalp godt, men desværre ikke så længe. | Godt |
| | ID Kommentarer - Klinisk Diætist | Samlet indtryk |
|  | 2 JEG VAR KUN HOS DIÆTISTEN. | Det kan jeg ikke vurdere |
| | ID Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | Samlet indtryk |
|  | 4 Jeg fik besked af egen læge mandag pr. telefon og kom til Skive dagen efter. | Virkelig godt |
|  | 6 Var indlagt på [medicinsk afdeling andet sted], og kom derefter i forbindelse med ambulatoriet. | Virkelig godt |
|  | 8 Den tid, som var blevet sendt mig, fik jeg lavet om, idet den ikke passede mig. Da jeg mødte op, var jeg ikke, at finde i systemet, selvom jeg havde fået en ny tid ved at ringe (For dårligt). Men man fik mig sat på, så jeg kom til de steder, jeg skulle, og derved ikke var kørt forgæves (Meget flot klaret). | Godt |
|  | 16 Der var ingen ventetid. Hos egen læge [en dag], tid i ambulatoriet efterfølgende [få dage efter]. | Virkelig godt |
|  | 17 Jeg havde ingen ventetid. | Virkelig godt |
|  | 20 Synes ikke ventetiden var lang. | Godt |
|  | 23 Havde været indlagt på lungemedicinsk afd., hvorefter der i forbindelse med udskrivning blev lagt klar aftale om forløb i ambulatoriet. | Godt |
|  | 25 God vejledning om indgang - følg den linje. | Godt |
|  | 26 :-) | Virkelig godt |

| | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 30 | Det har været virkelig godt. | Intet svar |
|  | 31 | Ja, jeg blev indkaldt meget hurtigt. | Virkelig godt |
|  | 37 | Jeg blev indlagt [for mange år siden], og er løbende siden [blevet indlagt jævnligt]. | Virkelig godt |
|  | 41 | Der var ingen information. | Godt |
|  | 43 | Alle medarbejdere var venlige og hjælpsomme. | Godt |
|  | 46 | Udredningen/forundersøgelsen foregik på andet hospital. | Virkelig godt |
|  | 47 | Jeg har fået en rigtig god forklaring og grund for min situation med mit sygdomsforløb. | Virkelig godt |





ID Kommentarer - Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg

Samlet indtryk

| | | | |
|--|---|---|---------------|
|  | 1 | Jeg fik ingen information. | Virkelig godt |
|  | 4 | Meget mangelfuld information om, hvad der skulle ske. | Godt |
|  | 6 | Ventede første gang 4 timer, men har ellers aldrig ventet mere end 10 minutter. | Virkelig godt |





ID Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit

Samlet indtryk





| | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 6 | Ingen ventetid - havde en aftalt tid. | Virkelig godt |
|  | 8 | Jeg har absolut intet at klage over. Læge og sygeplejerske har ringet og ved indlæggelse besøgt mig og informeret mig om alt. | Virkelig godt |
|  | 13 | Det er [flere] år siden, så jeg husker ikke nøjagtigt, men jeg har altid følt mig godt informeret. | Virkelig godt |
|  | 20 | Vi fik ingen information, men der var heller ikke megen ventetid. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Nyreambulatoriet, Viborg

Samlet indtryk














| | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 3 | Jeg vidste ikke, hvorfor jeg skulle derned. Det var baseret på nogle blodprøver hos min praktiserende læge. | Godt |
|  | 5 | Når man skal med en bus derfra, tager man ikke hensyn til det. Jeg ventede to timer på bussen. Havde jeg været færdig fem minutter før, havde jeg kunne nå bussen. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 9 | Det er næsten ti år siden. | Virkelig godt |
|  | 10 | Jeg havde store problemer med at finde en parkeringsplads, da jeg ikke er kendt i Viborg og ikke havde fået at vide, at der er et parkeringshus, men det oplyste personalet ved første besøg. Parkeringshuset fungerer fint. | Virkelig godt |

Bilag 5



















| | ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
|---|-----------|---|--------------------------|
|  | 6 | Alle er dygtige, hjælpsomme og søde. | Intet svar |
|  | 8 | Besøget vedrørte påsætning af døgnblodstryksmålere, så der var ingen ventetid. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 9 | Efter fem års dialyse husker jeg ikke meget fra det første besøg. Jeg husker dog, at en sur læge fortalte mig, at jeg ikke skulle regne med en nyretransplantation, da jeg var alt for gammel til, at man ville ofre en sådan på mig! | Godt |
|  | 10 | Besøget var en kontrol efter ballonudvidelse i [sommer] [på et andet sygehus]. | Det kan jeg ikke vurdere |





Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| | | | |
|---|-----------|--|--------------------------|
| | ID | Kommentarer - Dermatologisk ambulatorie | Samlet indtryk |
|  | 4 | Venligt personale. | Virkelig godt |
|  | 6 | Overmåde hjertelig. | Godt |
|  | 8 | Søde, rare og forstående mennesker, der virkelig gerne ville hjælpe en. Gode til at besvare spørgsmål og tage en seriøst. | Godt |
| | ID | Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium, Skive | Samlet indtryk |
|  | 4 | Meget imødekommende over for deres patienter. | Virkelig godt |
| | ID | Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | Samlet indtryk |
|  | 3 | En fraværende modtagelse, trods meget personale. | Dårligt |
|  | 6 | Der var ingen modtagelse. Sekretæren virkede ligeglad. | Dårligt |
|  | 9 | Husker, at jeg fornemmede en frisk stemning hos personalet, og at den forplantede sig til os i venteværelset. | Godt |
|  | 12 | Luften i venteværelset var meget dårlig (bygningmæssigt). Jeg var dårligt kommet ind, før jeg fik kriller i både mave og hals. | Det kan jeg ikke vurdere |
| | ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | Samlet indtryk |
|  | 10 | Da man på ambulatoriet ikke havde fået min sag overdraget fra andet sygehus, hørte jeg ikke noget fra nogen af parterne, men henvendte mig så selv. Dette resulterede i en reel indkaldelse til et [] forløb, som jeg efterfølgende har deltaget i med stor tilfredshed. Fra denne dato kørte det hele på skinner og håndteret særdeles professionelt. | Dårligt |
|  | 12 | Flinke folk. | Virkelig godt |
| | ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | Samlet indtryk |
|  | 2 | Dejligt åbne mennesker. Første gang, nogen "lyttede" rigtigt. | Dårligt |
|  | 4 | Venlig atmosfære. Der er vand, kaffe, te - rart :-) | Virkelig godt |
|  | 5 | Jeg fornemmede, at man både ville og kunne "gøre noget" for mig. | Virkelig godt |




Bilag 5

| | | | |
|---|---|--|--------------------------|
|  | 10 | Alle var super søde og rare. | Virkelig godt |
|  | 13 | Personen, der sidder bag glasruden i venteværelset, virker altid særlig venlig. Har oplevet to gange at have fået et brev om indkaldelse for SENT. Har først fået brevene efter den dato, jeg skulle møde. | Godt |
|  | 14 | Venligt og smilende personale. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 15 | Der var godt nok mange medarbejdere i modtagekontoret, og de havde det rart og meget god tid. Det vil nok være hensigtsmæssigt at "samtaler" foregår væk fra ventende patienter. | Virkelig godt |
|  | 19 | Venligt personale, selvom der var virkelig mange patienter i ambulatoriet. | Godt |
|  | 24 | Alle var rare og venlige. | Godt |
| ID | Kommentarer - Klinisk Diætist | | Samlet indtryk |
|  | 1 | Nej, men nu er jeg jo også kommet der i lang tid og kender det. Kan ikke huske, hvordan det var den første gang. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | | Samlet indtryk |
|  | 3 | Jeg blev meget, meget godt modtaget [på to sygehuse]. | Godt |
|  | 6 | En yderst velmenende interesse for den enkelte patient. | Virkelig godt |
|  | 11 | Sekretæren hjalp mig på plads, og hurtigt derefter kom en sygeplejerske/læge og spurgte efter mit navn. | Godt |
|  | 22 | Vi blev modtaget med et velkommende og et stort smil, det var dejligt. | Virkelig godt |
|  | 23 | Faglighed samt lyttende til de frustrationer og bekymringer man får, når man får konstateret en kronisk sygdom. | Godt |
|  | 24 | Meget imødekommende svar på de spørgsmål, jeg har haft. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 25 | Egen læge var blevet forsinket i at anmelde patient, så en flink pige ordnede et opkald til læge. | Godt |
|  | 26 | :-) | Virkelig godt |
|  | 31 | Nej, venlig modtagelse. En kop kaffe understregede dette. | Virkelig godt |
|  | 33 | Meget venlig. | Virkelig godt |
|  | 39 | Nej. Jeg blev venligt modtaget. | Godt |

| | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 40 | Giver god information om, hvad der skal ske. | Godt |
|  | 44 | Intet venteværelse. | Godt |
|  | 45 | Venlig modtagelse. | Godt |
|  | 47 | Altid modtaget meget venligt og smilende. | Virkelig godt |





ID Kommentarer - Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg

Samlet indtryk

| | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Meget venlige sekretærer. | Virkelig godt |
|  | 3 | Varm, behagelig, professionel og informativ læge og sygeplejerske. | Virkelig godt |
|  | 7 | Der kunne godt stå i brevet, at man skulle henvende sig i røntgen. | Godt |

ID Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit

Samlet indtryk

| | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 4 | At man ønskede fra sygeplejerskernes side at skabe en god, tryk og omsorgsfuld atmosfære. | Godt |
|  | 17 | Jeg er altid blevet godt modtaget. | Godt |
|  | 18 | Mit første besøg på M22 var i 2004, men jeg husker, at personalet var meget søde og hjælpsomme, hvilket de stadig er. | Virkelig godt |
|  | 19 | Jeg havde glemt, at jeg ikke måtte drikke og spise inden undersøgelsen og måtte derfor vente to timer, men det var min egen skyld. | Virkelig godt |



ID Kommentarer - Nyreambulatoriet, Viborg

Samlet indtryk

| | | | |
|---|----|---|------|
|  | 12 | En gang har der ikke været personale i modtagelsen. | Godt |
|---|----|---|------|

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit














Samlet indtryk

| | | | |
|---|---|---|------|
|  | 5 | Altid venlighed, hjælpsomhed og god kontakt. | Godt |
|  | 9 | Jeg var indlagt på Viborg Sygehus efter mere end to måneder på andet sygehus og blev kørt ind på dialyseafdelingen i min seng af en portør, så jeg oplevede ikke dialyseafdelingens normale rutine. | Godt |





Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Dermatologisk ambulatorie | Håndtering af fejl |
|----|---|--------------------------------------|
| 7 | De troede første gang, jeg skulle møde en halv time senere, så der kom ingen, men henvendte mig bare og kom straks ind. Fik stor undskyldning. Intet at pege finger af. Vi kan jo alle begå fejl. Er det f.eks. altid, patienter kommer til tiden? Jeg har prøvet at komme for sent :-) | Virkelig godt |
| 8 | INGEN. De havde altid styr på tingene. | Intet svar |
| ID | Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | Håndtering af fejl |
| 3 | De glemte mig, og da de kom i tanker om det, havde de travlt med at komme videre. Det hele plus samtale virkede forhastet og fortravlet. Synes ikke, de havde tid til at høre på mig, og misforstod mine spørgsmål. | Virkelig dårligt |
| 6 | Jeg havde meddelt, at jeg var gravid inden besøget, da jeg tænkte, at det kunne have betydning. Blev bedt om at komme alligevel. Da jeg så dukkede op, fortalte lægen mig, at jeg nok ikke skulle være kommet, når jeg var gravid. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 8 | Jeg blev indkaldt til samtale med lægen på en dato, hvor jeg endnu ikke havde fået foretaget de undersøgelser, der skulle ligge til grund for samtale og evt. medicinændring. Men da jeg ringede til afdelingen, fik jeg en fin behandling og en ny tid. | Intet svar |
| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | Håndtering af fejl |
| 4 | Ingen fejl. | Intet svar |
| 11 | Fratagelse af [medicin]. Kom akut på sygehuset (indlagt). | Godt |
| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | Håndtering af fejl |
| 1 | I foråret var jeg til undersøgelse. Da var det en læge [som var svær at forstå]. Den sidste undersøgelse, jeg var til, var det en læge, [der ikke var for godt inde i mine problemer]. | Intet svar |
| 6 | Personalet havde ikke kendskab til placeringen af [udstyret]. Måtte læse manualer flere gange og resatte [udstyret] flere gange. Måtte tilkalde hjælp flere gange. Efter ca. en halv time kom en kollega og konstaterede, at [udstyret] var sat forkerte steder på kroppen! Da havde vi flere gange måttet vente i venteværelset! | Virkelig dårligt |
| 11 | Ingen. | Intet svar |
| 15 | Ingen. | Intet svar |

| | | | |
|---|----|---|---------------------------|
|  | 18 | Lang ventetid på skriftlig information efter undersøgelse. Har ventet flere uger efter undersøgelsen - fik først orientering efter nogle henvendelser til ambulatoriet (kun en gang). | Godt |
| ID Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | | | Håndtering af fejl |
|  | 11 | En røntgenundersøgelse fik jeg i første omgang et positivt svar på. Et svar der senere blev ændret, da to andre læger fik kigget på det. Jeg skulle efterfølgende have udført en CT- scanning. Det er bekymrende, at jeg fik et positivt svar og gik i uvidenhed om, at der kunne være noget helt galt. Det var der heldigvis ikke, men den fejl betød, at jeg og min familie fik en rutschetur op og ned. | Godt |
|  | 14 | Sygeplejerskerne var rigtig søde og gode, men den læge, jeg havde sidste gang, var uvenlig og slet ikke interesseret. | Dårligt |
|  | 19 | Blodprøveresultat ikke ankommet fra et andet sygehus, trods prøve taget for [lidt tid siden]. Afdeling havde glemt at afkrydse alle de ønskede resultater på blodprøvesedlen, så det var nødvendigt at få taget en ny blodprøve på sygehuset, med lang ventetid for både blodprøve samt endeligt resultat! | Godt |
|  | 28 | Jeg fik udleveret en forkerte indkaldelse til ny konsultation. Det var en ældre mands indkaldelse med navn og personnummer. Fejlen blev hurtigt opdaget og rettet. Da jeg skulle have CT-scannet lungerne, var min tid ikke registreret i systemet. Heldigvis havde jeg indkaldelsen med, så de kunne se, at det var rigtigt nok. Der var heldigvis også en ledig tid i programmet. Så jeg blev scannet som planlagt. | Godt |
|  | 29 | En læge ordinerede den forkerte [medicin], men sygeplejersken opdagede det heldigvis. | Virkelig godt |
|  | 49 | Jeg vil ikke kalde det fejl... men jeg kunne godt have ønsket at have en [] sygeplejerske med videre ind til samtale med lægen, da jeg havde lidt svært ved at forstå [lægen]. | Intet svar |
|  | 51 | Ingen. | Intet svar |
| ID Kommentarer - Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | | | Håndtering af fejl |
|  | 1 | Jeg blev lovet telefonkonsultation, som udeblev. Irriterende!! | Intet svar |
|  | 4 | Har heldigvis altid talt med min kontaktlæge. | Intet svar |
| ID Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit | | | Håndtering af fejl |
|  | 1 | Der var flere til at hjælpe tre personer. Tidsmæssig fejl i dosering. | Dårligt |
|  | 5 | At jeg fik en brystscanning og fik den besked, at der ikke var noget. Men 14 måneder senere fik jeg et bryst fjernet og kemo plus stråling []. | Godt |
|  | 15 | Misforståelse om tidspunktet/dagen for min behandling. Jeg ventede længe i venteværelset uden at blive kaldt ind. Jeg henvendte mig til personalet, og de opdagede at der var sket en fejl. De undskyldte og rettede op på det, så hurtigt som det var muligt. | Virkelig godt |

Bilag 5







| | | Håndtering af fejl |
|---|--|--------------------------------------|
| | ID Kommentarer - Nyreambulatoriet, Viborg | |
|  | 12 Der blev ordineret forkerte tabletter. | Godt |
| | ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Håndtering af fejl |
|  | 1 Jeg fik lavet en kikkertundersøgelse ned igennem spiserøret. Læge NN foretog to mislykkede forsøg, så tog en anden læge over, og så gik det. Det var meget ubehageligt. | Intet svar |
|  | 4 At jeg blev kaldt ind i stedet for en anden, men blev opdaget inden jeg kom ind. | Godt |
|  | 10 Der var ingen personale til at kontrollere hjerterytme, puls, blodtryk. Jeg fik kun en sludder med lægen. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?


| ID | Kommentarer - Dermatologisk ambulatorie | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 7 | Alt er til UG, kryds og bolle. Det er et sted, som man glæder sig til, når man er slået ud af [sygdom]. De er alle så søde og behagelige, så de to gange har været bedre end 14 dage sydpå. Søde og smilende er de alle :-) | Virkelig godt |
| 8 | Behandlingerne levede desværre ikke op til mine forventninger, men det var ikke personalets skyld. Jeg tog desværre bare ikke imod behandlingen, som jeg, speciallægen og personalet havde håbet på. Jeg synes, at personalet var gode til at kontakte speciallægen og skaffe de informationer, de skulle bruge. | Godt |
| ID | Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | Samlet indtryk |
| 4 | Afdelingen/personalet kunne ikke finde resultater/svar fra indledende undersøgelser (fra andre afdelinger) elektronisk. | Godt |
| 6 | Ret frustrerende at køre efter det, få fri fra job med videre og så få at vide, at når man nu var gravid, så kunne man alligevel ikke sættes i nogen form for behandling, selvom man flere gange havde gjort opmærksom på graviditeten. | Dårligt |
| 8 | Jeg var indkaldt til [to forskellige undersøgelser] med nogle dages mellemrum. Da jeg henvendte mig til røntgenafdelingen, fik jeg hurtigt en tid til begge undersøgelser samme dag. (Jeg har langt at køre til Viborg). | Intet svar |
| 10 | Desværre (for mig) forlader min kontaktperson stedet - så vidt jeg har forstået, til fordel for noget bedre. | Virkelig godt |
| 11 | Særdeles kompetente læger og en meget vidende sygeplejerske. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | Samlet indtryk |
| 8 | Jeg talte kun med den samme person på hjerteambulatoriet i Skive, og det var jeg virkelig godt tilfreds med. | Godt |
| 12 | God behandling. | Virkelig godt |
| 13 | Sygehuset "glemte" at informere mig om resultatet af undersøgelser (og ligeledes min læge). Først efter egen læge havde gjort opmærksom på det, fik både han og jeg besked! | Godt |
| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | Samlet indtryk |
| 6 | Personen, jeg skulle have hjælp fra, måtte flere gange bede om hjælp! | Virkelig |

| | | dårligt |
|-----------|--|-----------------------------|
| | | Samlet indtryk |
| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | |
| 6 | Har igennem [mange år] fået en udsøgt behandling - blevet vist videre til andre afdelinger [], når det skønnedes hensigtsmæssigt. | Virkelig godt |
| 10 | Eftersom jeg skal til scanning af bihulerne, har diagnosen måske ikke været rigtig: Scanning foregår [i efteråret]. | Godt |
| 11 | CT-scanneren gik i stykker, og en planlagt og ventet scanning blev udsat. Jeg fik en opringning, også da scanneren var i orden igen og blev indkaldt dagen efter. Virkelig flot og omsorgsfuldt gjort af personalet. Tak for det. | Godt |
| 23 | Jeg har i hele mit forløb oplevet en ærlighed i forhold til mine spørgsmål, hvilket har givet mig tryk- hed i forhold til min sygdom. Ligeledes en ærlighed i, at sygdommen igen kan komme til udbrud, selvom det ikke ses ret tit. | Godt |
| 25 | Ved tilbud om at videresende svar til [andet sygehus]. Opringning fra NN ned henblik på opfølgning efter besøget med mulighed for at få svar på spørgsmål som overvægt, kost, luftvejsbesvær. | Godt |
| 26 | :-) | Virkelig godt |
| 28 | Det var kun dårligt samarbejde i forbindelse med den glemte tid i scanneren. | Godt |
| 31 | Jeg oplevede et meget gnidningsfrit forløb i forhold til undersøgelse, røntgenundersøgelse og blodprøvetagning. Det 'kørte på skinner'. | Virkelig godt |
| 34 | Jeg savnede drikke i ventetiden. Venteværelse på gangen ikke særlig godt. | Godt |
| 41 | Behandlingstiden var alt for lang. | Godt |
| 45 | Jeg har været glad for at komme på Skive Hospital, og for information fra kontaktperson NN. | Godt |
| 47 | Min kontrol hver tredje måned kører meget effektivt. Først til den ene afdeling og bagefter direkte til den anden og derefter kort ventetid, inden jeg kommer ind til læge NN og får min situation frem- lagt. Prøverne er lagt ind til lægen, ligesom røntgenbillederne i mellemtiden er sendt ned via IT, og alt fungerer bare. Jeg kører derfra og hjem meget tryk og afslappet. Jeg tror Skive sygehus de kan det. | Virkelig godt |
| | | Samlet indtryk |
| ID | Kommentarer - Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | |
| 9 | Angående blodprøver - de var sendt til et andet sygehus, altså den elektroniske blodprøveseddel. Lidt usikkerhed om hvad en af blodprøverne var - tages også sjældent - men da det var på plads, så ok. | Det kan jeg ikke vurdere |
| | | Samlet indtryk |
| ID | Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit | |

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 1 | For dårlig information fra én afdeling til en anden. | Virkelig godt |
|  | 3 | Ventetid opstod, fordi jeg kom med rutebil, og det passede ikke med behandlingstidspunktet, men ingen ventetid efter det aftalte behandlingstidspunkt. | Godt |
|  | 4 | Den smule ventetid, der har været, er ikke noget problem. | Godt |
|  | 11 | Det eneste jeg vil sige - når man selv opdager eventuelt, at der er noget forkert, tager de æren for det. Men jeg siger, det har jeg selv opdaget gang på gang. (Irriterende synes jeg). | Godt |
|  | 13 | Jeg føler, at jeg er blevet behandlet godt og lige så hurtigt, som jeg selv har kunnet indstille mig på, hvad der skulle ske. Jeg synes, afdelingen, trods de ydre forhold, opleves som et varmt og lyst sted at komme, hvor alt personale møder dig med venlighed. | Virkelig godt |
|  | 17 | Jeg har haft sygdommen i [mange] år []. Jeg har altid været tilfreds. | Godt |




ID Kommentarer - Nyreambulatoriet, Viborg

Samlet indtryk












- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 6 | Jeg er altid, uanset årsag, blevet fint modtaget/behandlet på Viborg Sygehus. | Virkelig godt |
|---|---|---|---------------|


















ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk




- | | | | |
|---|---|--|--------------------------|
|  | 1 | Jeg har to gange tidligere fået lavet samme undersøgelse hos NN. Det har gået meget bedre. Han bragte også bedøvende "spray". | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 5 | Jeg har fået en eminent behandling hele forløbet igennem på [flere år] i hjerte-medicinsk ambulatorium, Viborg. Jeg har selvfølgelig også taget ansvar og forberedt mig til mine besøg og behandlinger. | Godt |
|  | 9 | Ventetiden efter behandlingen på dialyseafdelingen er op til en time på grund af dårlig planlægning af hjemtransporten. Man oplever også, at folk der bor i samme by og nærmest er naboer bliver hentet i to taxaer i stedet for at køre sammen - spild af ressourcer!!! | Godt |

Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

| | | Samlet indtryk |
|---|--|-----------------------|
| | ID Kommentarer - Dermatologisk ambulatorie | |
|  | 8 God kontakt mellem personale og læge NN. Jeg ved ikke om i mit tilfælde at motion, ernæring osv. har/ville have nogen effekt på min hudlidelse. Jeg blev ikke informeret om det af personalet. Tror bestemt personalet eller læge NN ville have sagt til mig, hvis det betød noget. Personalet informerede mig om, at jeg ikke måtte bruge solarier under behandling. | Godt |
| | ID Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium, Viborg | Samlet indtryk |
|  | 1 Jeg kunne tænke mig, at der kunne foretages flere undersøgelser samme dag, da det er et besvær med tid. Der burde tilrettelægges til flere undersøgelser samtidig. | Virkelig godt |
|  | 7 Fik ikke besked om første besøg ved lægen efter operationen! | Virkelig godt |
|  | 9 Jeg har [en kronisk sygdom] og får daglig medicin []. Har med mellemrum smerter i ryg/lænd, men om det skyldes [den ene sygdom eller den anden], kan jeg ikke vurdere (går en del, bl.a. stavgang hver uge). | Godt |
|  | 10 Jeg tror, at det her, som alle steder i den verden, er en fordel for patienter at have en vis viden. Både jeg og min medbragte datter er speciallæger. Jeg tror, at de er forstående og forklarende overfor alle, men for personer med en vis viden er det nemmere at stille relevante spørgsmål. | Virkelig godt |
| | ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skive | Samlet indtryk |
|  | 9 Hjertekontrol [i foråret] blev aflyst, fik først meddelelse om ny tid fem måneder senere [i efteråret] 2010. Blev i mellemtiden akut indlagt. Alt for lang ventetid på kontrol tid. | Intet svar |
|  | 10 Som tidligere nævnt: Jeg er meget tilfreds med genoptræningsforløbet og kan kun ønske, at der skabes mulighed for at kunne fortsætte i en eller anden sammenhæng. | Dårligt |
|  | 12 Meget tilfreds. | Virkelig godt |
| | ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium, Viborg | Samlet indtryk |
|  | 4 En meget realistisk læge NN i forhold til det at være ryger - og IKKE kan holde op. | Virkelig godt |
|  | 6 Ambulatoriepersonale og information på afdelingen gav meget forskellige informationer om forløbet og tilbagemeldinger! | Virkelig dårligt |
|  | 9 Jeg har totalt glemt tidspunktet for mit tilfælde af utilpashed, men tror, at det nok er fire-fem måneder siden. Jeg har altid fået en hurtig og god forklaring og behandling af alle. | Intet svar |

| | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 22 | Jeg vil gerne have, min egen læge får en lidt hurtigere besked om forløbet. | Godt |
| ID Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive | | | Samlet indtryk |
|  | 5 | Alt fungerer perfekt, men det er jo også en afdeling på et lille sygehus under afvikling!!! | Virkelig godt |
|  | 6 | Har altid kunnet ringe og få en telefonkonsultation, hvis der er brug for det. Efter en uheldig oplevelse med en vagtlæge, der var meget "klog", fik jeg straks en "åben indlæggelse". | Virkelig godt |
|  | 10 | Det har ikke virket ret godt. Jeg har stadig problemer. Er faktisk blevet dårligere. | Godt |
|  | 11 | Jeg synes, det er meget svært at finde ambulatoriet, især fordi afdelingen ligger på en sidegade til hospitalet. Burde stå mere nøjagtig i indkaldelsen. | Godt |
|  | 15 | Ingen kontakt mellem praktiserende læge og ambulatoriet, da jeg var i immunitetsbehandling [allergi], og behandlingen var igangsat og havde kørt to år, inden jeg startede på ambulatoriet i Skive. | Godt |
|  | 19 | Generelt søde og flinke mennesker, med god menneskelig forståelse. | Godt |
|  | 29 | Fantastisk søde sygeplejersker. | Godt |
|  | 31 | Jeg har været overordentlig tilfreds med forløbet. | Virkelig godt |
|  | 40 | Kunne godt uddybe noget mere om hvordan livsstilsændring m.m. har indflydelse på luftvejssygdomme. | Godt |
|  | 49 | Jeg fik et brev med resultaterne af min allergiprøve. I dette brev kunne jeg godt have ønsket, at der stod, hvordan jeg skulle forholde mig til, at jeg rent faktisk havde [] allergi. | Godt |
| ID Kommentarer - Mave-Tarm-ambulatoriet, Viborg | | | Samlet indtryk |
|  | 9 | Kommer altid ind til en ny læge! Selvom jeg nu kommer halvårligt og ikke laver om på mine aftalte tider. Det er som at starte på ny hver gang. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ID Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit | | | Samlet indtryk |
|  | 3 | Personalet var meget flinke til at snakke med mig, hvis jeg ringede mellem behandlingerne. | Godt |
|  | 4 | En ting jeg manglede, var information om kemo præparaterne. Jeg havde behov for at vide, hvad de hed. Hvilke bivirkninger de havde osv. Altså ikke bare en samlet info, men på præparatniveau. | Godt |
|  | 13 | Jeg har følt en tryghed ved at kunne ringe til ambulatoriet, når der opstod problemer. | Virkelig godt |
|  | 14 | Første samtale føler jeg mig tryk. | Godt |
|  | 18 | Jeg føler altid, personalet har gjort alt hvad de kunne, når jeg er taget hjem. | Virkelig godt |

Bilag 5

| | | | |
|---|---|--|--------------------------|
|  | 19 | Jeg var senere til samtale med lægen på sygehuset, for at få forklaret resultatet af undersøgelserne. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Nyreambulatoriet, Viborg | | Samlet indtryk |
|  | 12 | Jeg er ked af, at det er skiftende læger, der undersøger mig. Jeg har svært ved at forstå udenlandske læger. | Godt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Samlet indtryk |
|  | 1 | Jeg har mødt flink og høfligt personale. | Det kan jeg ikke vurdere |

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.³ 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.

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