

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Midt**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	856
Besvarelser fra afdelingens patienter:	538
Afdelingens svarprocent:	63%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

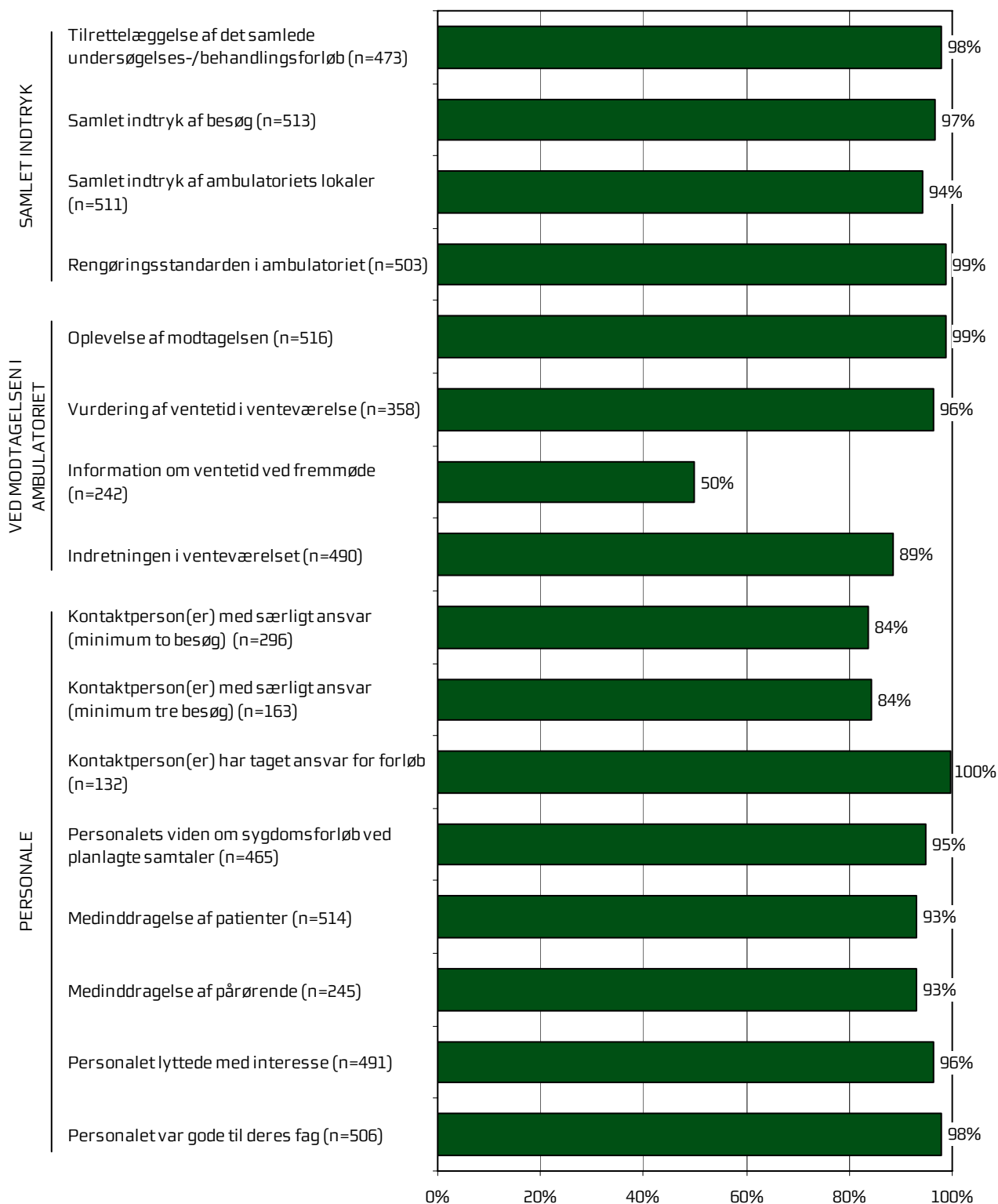
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

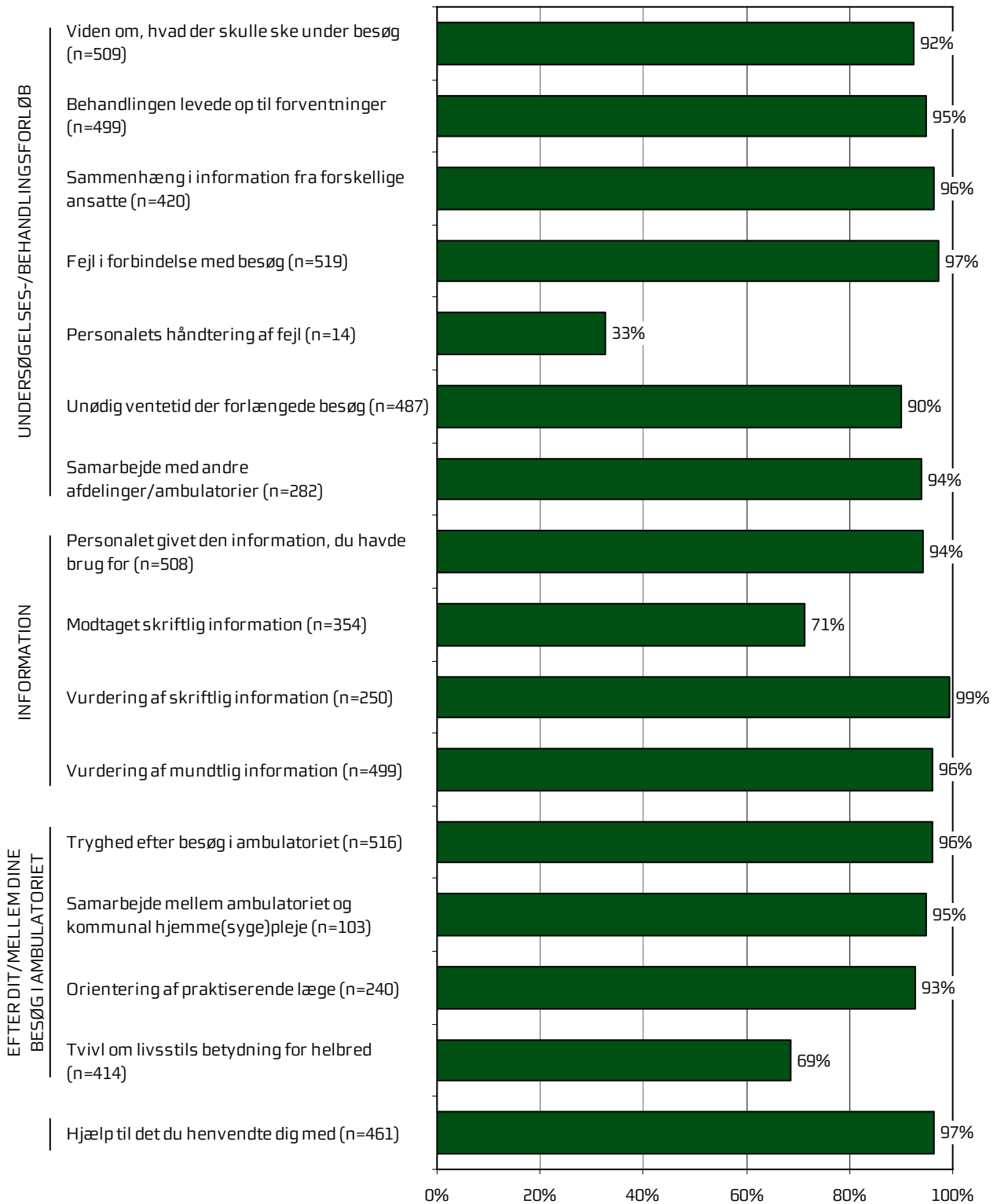
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling

2009-tallet er for: Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup

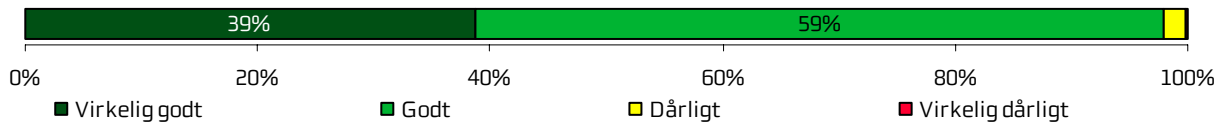
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

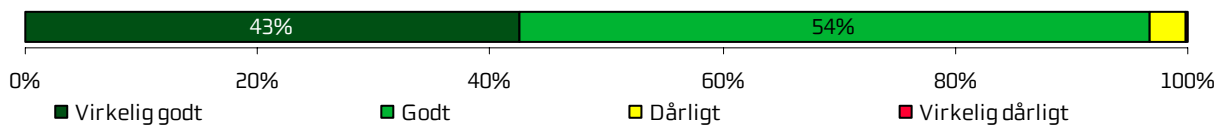
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

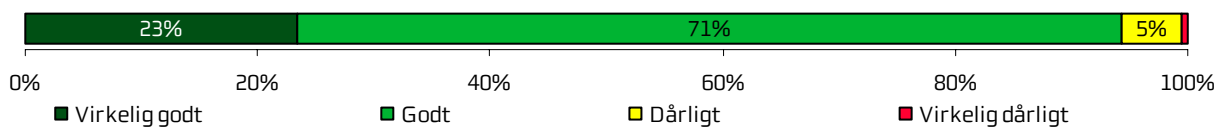
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=473)



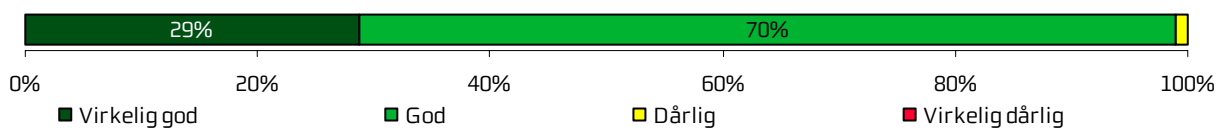
Samlet indtryk af besøg (n=513)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=511)



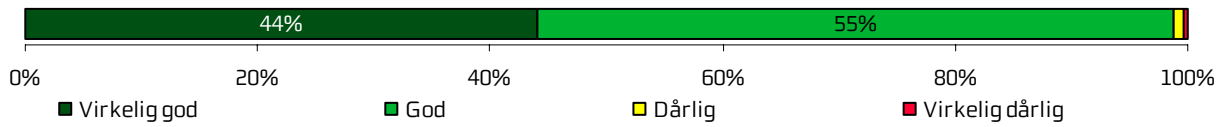
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=503)



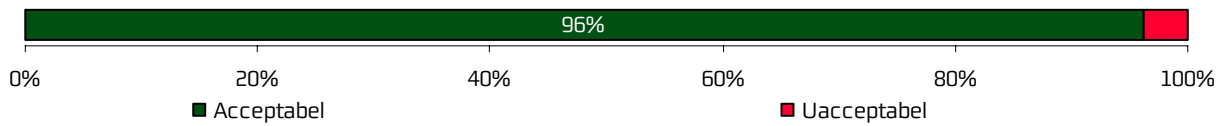
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	97 %	96 % *	99 %	93 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	99 % *	94 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	98 % *	88 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 % *	97 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=516)



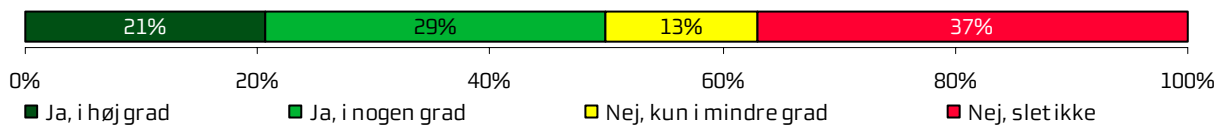
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=358)



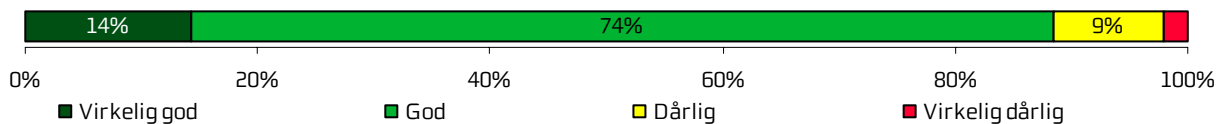
Længde af ventetid i venteværelse (n=492)



Information om ventetid ved fremmøde (n=242)



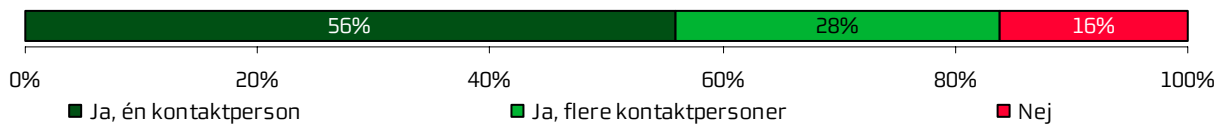
Indretningen i venteværelset (n=490)



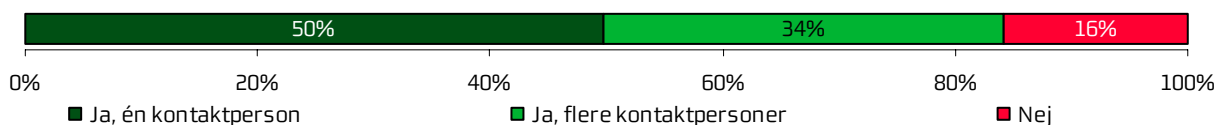
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	95 %	-	99 % *	92 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	50 %	49 %	39 % *	65 % *	36 % *	46 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	89 %	83 % *	93 % *	76 % *	82 % *

Personale

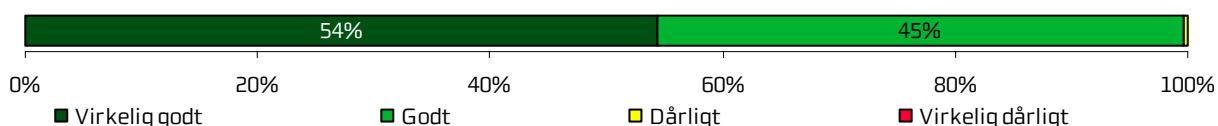
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=296)



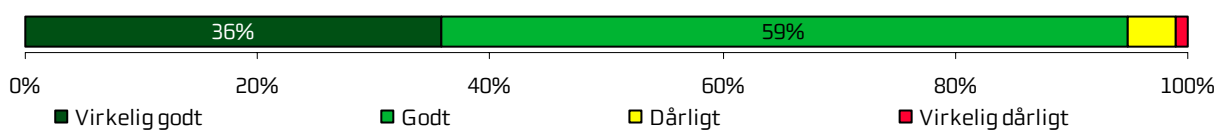
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=163)



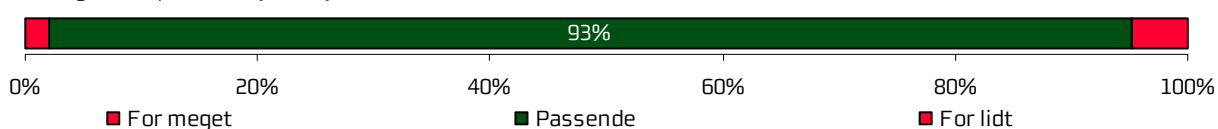
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=132)



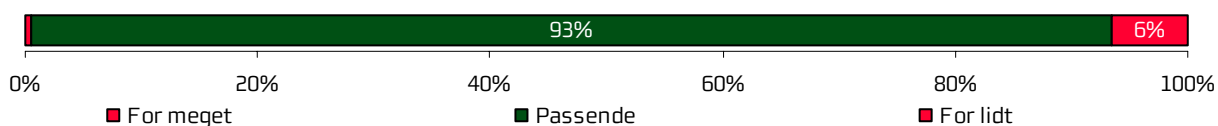
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=465)



Medinddragelse af patienter (n=514)



Medinddragelse af pårørende (n=245)



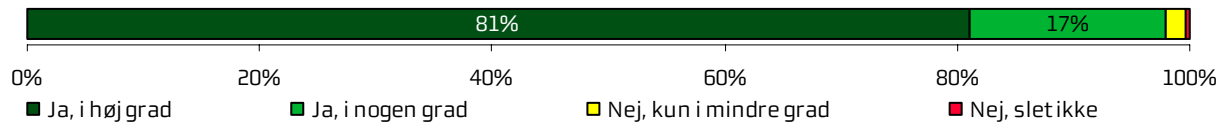
Personalet lyttede med interesse (n=491)



	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 %	84 %	82 %	84 %	64 % *	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	89 %	-	91 %	67 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	93 %	98 % *	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	92 %	95 %	90 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	86 % *	84 % *	96 %	86 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	95 %	98 %	93 % *	95 % *

Personale (fortsat)

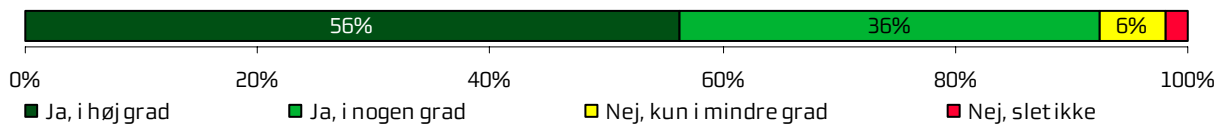
Personalet var gode til deres fag (n=506)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	98 %	99 %	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=509)



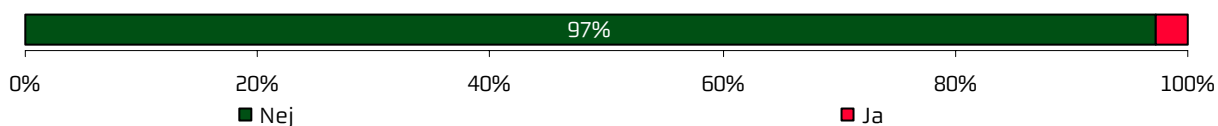
Behandlingen levede op til forventninger (n=499)



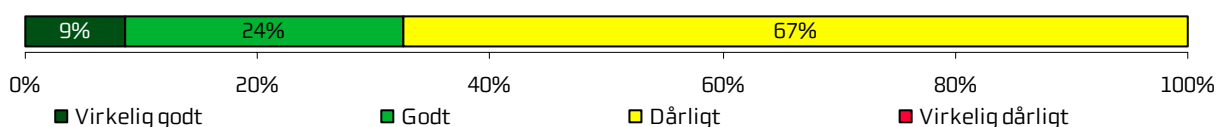
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=420)



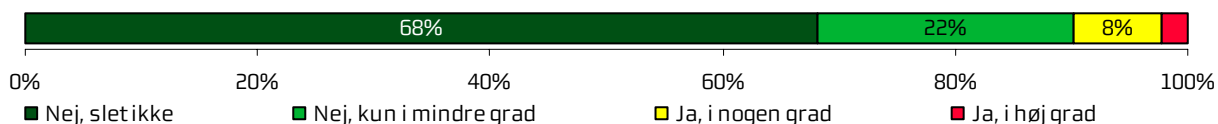
Fejl i forbindelse med besøg (n=519)



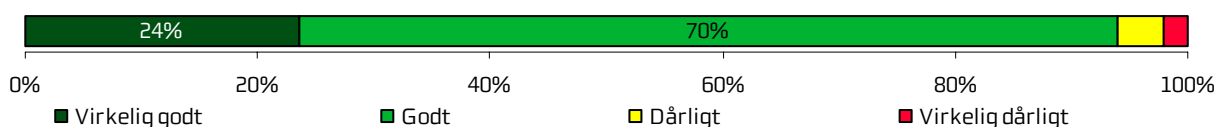
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=487)



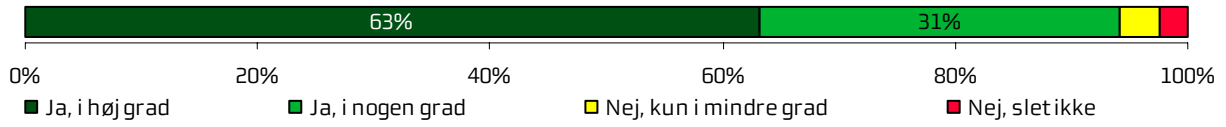
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=282)



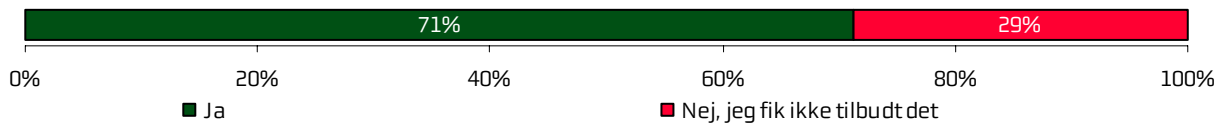
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	89 %	92 %	95 %	85 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	95 %	94 %	95 %	90 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	94 %	97 %	90 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	-	96 %	89 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	33 %	72 % *	-	91 % *	54 % *	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	88 %	90 %	95 % *	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	91 %	96 %	89 %	92 % *

Information

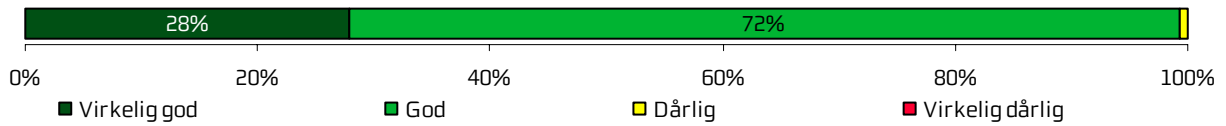
Personalet givet den information, du havde brug for (n=508)



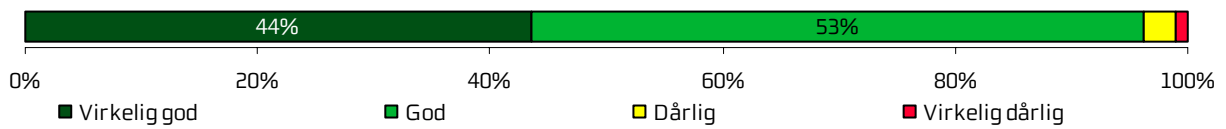
Modtaget skriftlig information (n=354)



Vurdering af skriftlig information (n=250)



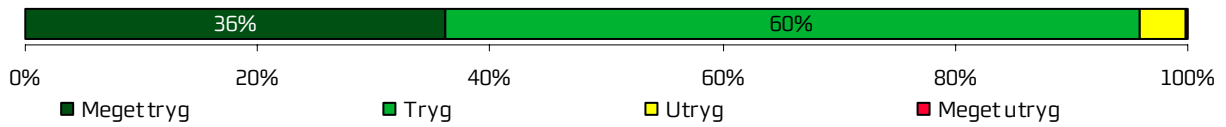
Vurdering af mundtlig information (n=499)



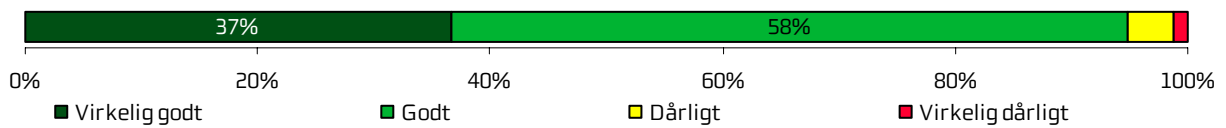
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	97 %	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	71 %	69 %	-	83 % *	62 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	97 %	98 % *	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	99 %	94 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

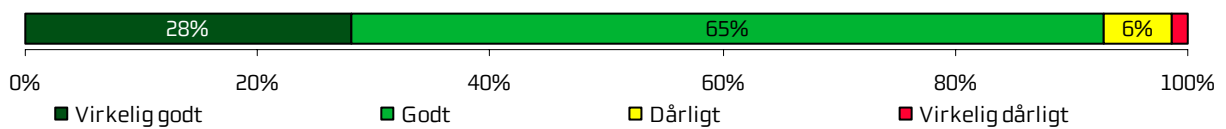
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=516)



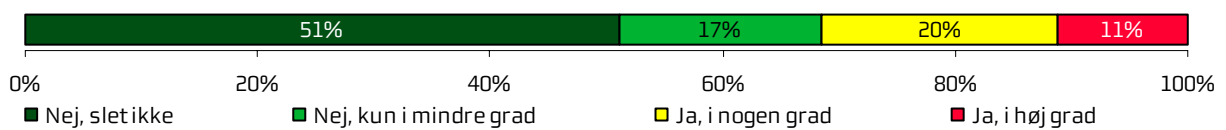
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=103)



Orientering af praktiserende læge (n=240)



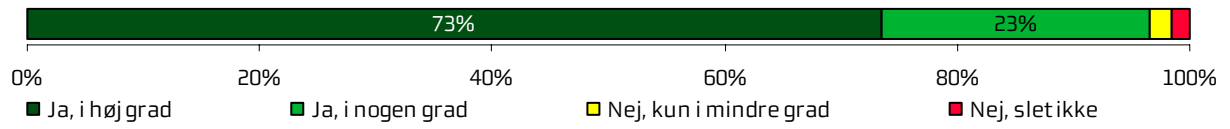
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=414)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	93 % *	98 %	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	95 %	85 % *	97 %	87 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	92 %	85 % *	93 %	81 % *	88 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	70 %	71 %	78 % *	67 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=461)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	96 %	95 %	98 %	92 % *	94 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. 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 6	
4. 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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. 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"/>
6. 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"/>

Løbnr.: >>jobnr<<

PERSONALE

7. 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"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. 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"/>	
21. 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"/>

22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. 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"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. 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.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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 2011**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale 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 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 63 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	63%	100%
Køn		
Mand	51%	49%
Kvinde	49%	51%
Aldersgruppe		
0-19 år	3%	4%
20-39 år	6%	12%
40-59 år	26%	28%
60-79 år	57%	48%
80- år	9%	10%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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		538		100%
Køn				
Mand		273		51%
Kvinde		265		49%
Aldersgruppe				
0-19 år		14		3%
20-39 år		33		6%
40-59 år		139		26%
60-79 år		304		57%
80- år		48		9%
Skema udfyldt af				
Patienten		483		93%
Pårørende		35		7%
Modersmål				
Dansk		513		98%
Ikke dansk		11		2%
Afsnitsnavn				
Dermatologisk amb.		12		2%
Endokrinologisk amb. Skive		8		1%
Endokrinologisk amb. Viborg		18		3%
Forskning		21		4%
Hjertemedicinsk amb. Skive		60		11%
Hjertemedicinsk amb. Viborg		64		12%
Klinisk diætist		7		1%
Lungemedicinsk amb. Skive		88		16%
M12 - Blodsygdommeamb.		53		10%
M12 - Mave-tarm amb.		19		4%
M22 - Nyreambulatorium		28		5%
Mave-tarm dagafsnit, Viborg		18		3%
Reumatologisk amb.		23		4%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		119		22%

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	39	59	2	0	473	39
Køn						
Mand	43	56	1	1	244	18
Kvinde	35	62	3	0	229	21
Aldersgruppe						
0-19 år	25	69	0	6	12	2
20-39 år	33	61	6	0	30	3
40-59 år	41	57	2	0	121	11
60-79 år	41	58	2	0	271	19
80- år	29	69	1	1	39	4
Skema udfyldt af						
Patienten	41	57	2	0	435	33
Pårørende	18	81	2	0	29	6
Modersmål						
Dansk	39	58	2	0	460	38
Ikke dansk	23	77	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	58	42	0	0	12	0
Endokrinologisk amb. Skive	29	71	0	0	7	0
Endokrinologisk amb. Viborg	47	47	7	0	15	2
Forskning	65	35	0	0	20	1
Hjertemedicinsk amb. Skive	38	61	2	0	56	4
Hjertemedicinsk amb. Viborg	39	59	2	0	54	7
Klinisk diætist	33	67	0	0	6	1
Lungemedicinsk amb. Skive	49	49	0	1	69	11
M12 - Blodsygdommeamb.	42	58	0	0	45	3
M12 - Mave-tarm amb.	21	71	7	0	14	4
M22 - Nyreambulatorium	44	56	0	0	25	2
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	41	47	12	0	17	1
Reumatologisk amb.	24	71	5	0	21	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	63	0	1	112	1

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	43	54	3	0	513
Køn					
Mand	43	54	2	0	265
Kvinde	42	54	4	0	248
Aldersgruppe					
0-19 år	24	67	3	6	13
20-39 år	37	63	0	0	32
40-59 år	44	50	6	0	134
60-79 år	44	54	3	0	290
80- år	42	57	1	0	44
Skema udfyldt af					
Patienten	44	53	3	0	471
Pårørende	25	75	0	0	33
Modersmål					
Dansk	43	53	3	0	499
Ikke dansk	13	87	0	0	11
Afsnitsnavn					
Dermatologisk amb.	67	33	0	0	12
Endokrinologisk amb. Skive	25	75	0	0	8
Endokrinologisk amb. Viborg	50	44	6	0	16
Forskning	67	33	0	0	21
Hjertemedicinsk amb. Skive	41	59	0	0	59
Hjertemedicinsk amb. Viborg	44	54	2	0	59
Klinisk diætist	43	57	0	0	7
Lungemedicinsk amb. Skive	45	51	4	0	82
M12 - Blodsygdommeamb.	42	54	4	0	50
M12 - Mave-tarm amb.	33	56	11	0	18
M22 - Nyreambulatorium	44	56	0	0	27
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	53	41	6	0	17
Reumatologisk amb.	36	55	9	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	60	0	1	115

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	71	5	1	511
Køn					
Mand	26	71	3	0	263
Kvinde	21	71	7	1	248
Aldersgruppe					
0-19 år	18	82	0	0	14
20-39 år	30	65	5	0	33
40-59 år	18	73	8	2	135
60-79 år	26	69	5	0	287
80- år	19	81	0	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	23	70	6	1	469
Pårørende	20	80	0	0	33
Modersmål					
Dansk	23	71	5	1	497
Ikke dansk	25	75	0	0	11
Afsnitsnavn					
Dermatologisk amb.	67	33	0	0	12
Endokrinologisk amb. Skive	50	50	0	0	8
Endokrinologisk amb. Viborg	29	65	6	0	17
Forskning	29	62	5	5	21
Hjertemedicinsk amb. Skive	42	56	2	0	59
Hjertemedicinsk amb. Viborg	21	79	0	0	58
Klinisk diætist	0	100	0	0	7
Lungemedicinsk amb. Skive	35	64	0	1	80
M12 - Blodsygdommeamb.	14	78	6	2	49
M12 - Mave-tarm amb.	28	67	6	0	18
M22 - Nyreambulatorium	11	78	11	0	27
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	17	83	0	0	18
Reumatologisk amb.	22	57	22	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	72	2	0	114

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	70	1	0	503
Køn					
Mand	36	63	1	0	256
Kvinde	23	76	1	0	247
Aldersgruppe					
0-19 år	8	92	0	0	14
20-39 år	34	66	0	0	32
40-59 år	31	68	1	0	132
60-79 år	28	71	1	0	283
80- år	30	68	2	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	29	70	1	0	461
Pårørende	29	71	0	0	33
Modersmål					
Dansk	28	70	1	0	489
Ikke dansk	51	49	0	0	11
Afsnitsnavn					
Dermatologisk amb.	50	50	0	0	12
Endokrinologisk amb. Skive	38	63	0	0	8
Endokrinologisk amb. Viborg	31	69	0	0	16
Forskning	29	71	0	0	21
Hjertemedicinsk amb. Skive	38	62	0	0	58
Hjertemedicinsk amb. Viborg	31	69	0	0	59
Klinisk diætist	29	71	0	0	7
Lungemedicinsk amb. Skive	38	60	0	1	81
M12 - Blodsygdommeamb.	23	74	2	0	47
M12 - Mave-tarm amb.	22	78	0	0	18
M22 - Nyreambulatorium	30	70	0	0	27
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	25	75	0	0	16
Reumatologisk amb.	18	82	0	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	65	4	0	111

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	55	1	0	516
Køn					
Mand	50	50	0	0	268
Kvinde	38	60	2	1	248
Aldersgruppe					
0-19 år	23	77	0	0	14
20-39 år	42	53	5	0	33
40-59 år	41	56	2	1	135
60-79 år	48	52	0	0	290
80- år	39	61	0	0	44
Skema udfyldt af					
Patienten	43	55	1	0	472
Pårørende	48	52	0	0	34
Modersmål					
Dansk	44	55	1	0	501
Ikke dansk	48	52	0	0	11
Afsnitsnavn					
Dermatologisk amb.	73	27	0	0	11
Endokrinologisk amb. Skive	38	63	0	0	8
Endokrinologisk amb. Viborg	61	33	6	0	18
Forskning	57	43	0	0	21
Hjertemedicinsk amb. Skive	51	49	0	0	59
Hjertemedicinsk amb. Viborg	46	54	0	0	63
Klinisk diætist	29	71	0	0	7
Lungemedicinsk amb. Skive	49	50	1	0	82
M12 - Blodsygdommeamb.	32	64	2	2	50
M12 - Mave-tarm amb.	24	76	0	0	17
M22 - Nyreambulatorium	52	48	0	0	25
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	50	50	0	0	18
Reumatologisk amb.	43	57	0	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	114

Tabel 12. 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	96	4	358	158
Køn				
Mand	96	4	176	88
Kvinde	96	4	182	70
Aldersgruppe				
0-19 år	77	23	13	1
20-39 år	100	0	24	9
40-59 år	96	4	97	39
60-79 år	97	3	193	97
80- år	95	5	31	12
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	327	144
Pårørende	100	0	24	11
Modersmål				
Dansk	96	4	346	155
Ikke dansk	100	0	10	1
Afsnitsnavn				
Dermatologisk amb.	100	0	6	5
Endokrinologisk amb. Skive	-	-	4	4
Endokrinologisk amb. Viborg	100	0	14	4
Forskning	100	0	11	10
Hjertemedicinsk amb. Skive	100	0	32	26
Hjertemedicinsk amb. Viborg	100	0	46	16
Klinisk diætist	-	-	4	3
Lungemedicinsk amb. Skive	95	5	42	40
M12 - Blodsygdommeamb.	90	10	39	13
M12 - Mave-tarm amb.	87	13	15	3
M22 - Nyreambulatorium	96	4	25	2
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	100	0	12	6
Reumatologisk amb.	100	0	16	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	92	19

Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	50	10	1	492	9
Køn						
Mand	40	49	9	2	253	3
Kvinde	39	51	10	0	239	6
Aldersgruppe						
0-19 år	6	63	31	0	14	0
20-39 år	27	64	10	0	29	2
40-59 år	37	49	13	0	134	0
60-79 år	44	48	7	1	274	6
80- år	38	53	6	4	41	1
Skema udfyldt af						
Patienten	41	49	9	1	448	8
Pårørende	25	63	12	0	34	1
Modersmål						
Dansk	40	50	9	1	477	9
Ikke dansk	6	78	16	0	11	0
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	73	27	0	0	11	0
Endokrinologisk amb. Skive	50	50	0	0	8	0
Endokrinologisk amb. Viborg	47	53	0	0	17	0
Forskning	76	19	5	0	21	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	58	38	4	0	55	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	33	52	16	0	58	2
Klinisk diætist	71	29	0	0	7	0
Lungemedicinsk amb. Skive	61	32	8	0	79	3
M12 - Blodsygdommeamb.	40	46	12	2	50	0
M12 - Mave-tarm amb.	33	40	27	0	15	0
M22 - Nyreambulatorium	23	62	12	4	26	1
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	41	53	6	0	17	1
Reumatologisk amb.	45	55	0	0	22	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	61	8	1	106	2

Tabel 14. 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	21	29	13	37	242	42
Køn						
Mand	23	33	14	30	129	17
Kvinde	18	26	12	43	113	25
Aldersgruppe						
0-19 år	21	0	5	74	7	5
20-39 år	33	17	16	34	18	4
40-59 år	17	27	15	41	73	6
60-79 år	20	34	12	35	123	23
80- år	26	35	10	29	21	4
Skema udfyldt af						
Patienten	21	30	12	36	219	37
Pårørende	17	25	17	41	18	5
Modersmål						
Dansk	21	29	13	38	233	41
Ikke dansk	15	53	0	32	8	1
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	-	-	-	-	3	0
Endokrinologisk amb. Skive	-	-	-	-	2	2
Endokrinologisk amb. Viborg	30	20	10	40	10	0
Forskning	-	-	-	-	4	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	10	57	10	24	21	2
Hjertemedicinsk amb. Viborg	26	29	6	39	31	10
Klinisk diætist	-	-	-	-	2	0
Lungemedicinsk amb. Skive	34	24	21	21	29	5
M12 - Blodsygdommeamb.	12	27	15	46	26	4
M12 - Mave-tarm amb.	33	8	25	33	12	0
M22 - Nyreambulatorium	26	21	26	26	19	2
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	20	50	0	30	10	1
Reumatologisk amb.	20	30	0	50	10	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	41	13	35	63	14

Tabel 15. 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	14	74	9	2	490	15
Køn						
Mand	16	73	10	1	249	7
Kvinde	13	75	9	3	241	8
Aldersgruppe						
0-19 år	4	91	5	0	14	0
20-39 år	16	73	5	6	29	2
40-59 år	11	71	14	4	133	0
60-79 år	14	76	9	0	275	9
80- år	27	69	0	4	39	4
Skema udfyldt af						
Patienten	14	74	10	2	450	13
Pårørende	20	79	1	0	31	2
Modersmål						
Dansk	14	75	9	2	475	15
Ikke dansk	39	61	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	36	64	0	0	11	0
Endokrinologisk amb. Skive	17	83	0	0	6	1
Endokrinologisk amb. Viborg	29	59	6	6	17	0
Forskning	24	71	0	5	21	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	30	64	6	0	53	5
Hjertemedicinsk amb. Viborg	7	89	4	0	56	2
Klinisk diætist	14	71	14	0	7	0
Lungemedicinsk amb. Skive	16	80	3	1	74	5
M12 - Blodsygdommeamb.	10	73	13	4	52	0
M12 - Mave-tarm amb.	19	69	13	0	16	0
M22 - Nyreambulatorium	12	64	24	0	25	0
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	12	82	6	0	17	1
Reumatologisk amb.	14	59	23	5	22	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	80	4	2	113	1

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 to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	56	28	16	296
Køn				
Mand	50	34	16	158
Kvinde	62	21	17	138
Aldersgruppe				
0-19 år	43	36	21	5
20-39 år	38	35	27	20
40-59 år	46	34	20	87
60-79 år	66	23	11	160
80- år	50	27	23	24
Skema udfyldt af				
Patienten	56	28	16	274
Pårørende	56	25	19	17
Modersmål				
Dansk	57	28	15	286
Ikke dansk	29	35	36	9
Afsnitsnavn				
Dermatologisk amb.	70	30	0	10
Endokrinologisk amb. Skive	63	25	13	8
Endokrinologisk amb. Viborg	33	50	17	12
Forskning	71	7	21	14
Hjertemedicinsk amb. Skive	62	19	19	21
Hjertemedicinsk amb. Viborg	55	40	5	20
Klinisk diætist	-	-	-	4
Lungemedicinsk amb. Skive	63	15	22	59
M12 - Blodsygdommeamb.	63	20	17	30
M12 - Mave-tarm amb.	43	29	29	7
M22 - Nyreambulatorium	52	35	13	23
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	-	-	-	0
Reumatologisk amb.	50	25	25	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	25	15	72

Tabel 17. 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	50	34	16	163
Køn				
Mand	48	39	13	88
Kvinde	52	29	19	75
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	20	57	24	13
40-59 år	39	40	20	56
60-79 år	62	26	12	80
80- år	60	27	13	12
Skema udfyldt af				
Patienten	49	35	17	150
Pårørende	55	36	9	10
Modersmål				
Dansk	52	35	14	156
Ikke dansk	0	32	68	6
Afsnitsnavn				
Dermatologisk amb.	78	22	0	9
Endokrinologisk amb. Skive	60	20	20	5
Endokrinologisk amb. Viborg	14	71	14	7
Forskning	60	10	30	10
Hjertemedicinsk amb. Skive	69	23	8	13
Hjertemedicinsk amb. Viborg	43	57	0	7
Klinisk diætist	-	-	-	3
Lungemedicinsk amb. Skive	58	20	23	40
M12 - Blodsygdommeamb.	57	36	7	14
M12 - Mave-tarm amb.	-	-	-	4
M22 - Nyreambulatorium	54	38	8	13
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	-	-	-	0
Reumatologisk amb.	43	14	43	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	26	19	31

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	45	0	0	132	4
Køn						
Mand	53	47	0	0	73	2
Kvinde	56	43	1	0	59	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	55	45	0	0	9	0
40-59 år	53	47	0	0	40	3
60-79 år	56	43	1	0	71	0
80- år	50	50	0	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	44	0	0	121	3
Pårørende	49	51	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	56	44	0	0	129	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	56	44	0	0	9	0
Endokrinologisk amb. Skive	-	-	-	-	4	0
Endokrinologisk amb. Viborg	50	50	0	0	6	0
Forskning	71	29	0	0	7	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	64	36	0	0	11	1
Hjertemedicinsk amb. Viborg	14	86	0	0	7	0
Klinisk diætist	-	-	-	-	3	0
Lungemedicinsk amb. Skive	53	43	3	0	30	1
M12 - Blodsygdommeamb.	83	17	0	0	12	1
M12 - Mave-tarm amb.	-	-	-	-	3	0
M22 - Nyreambulatorium	42	58	0	0	12	0
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	-	-	-	-	0	0
Reumatologisk amb.	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	0	0	24	1

Tabel 19. 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	36	59	4	1	465	49
Køn						
Mand	37	60	3	1	239	27
Kvinde	35	58	5	1	226	22
Aldersgruppe						
0-19 år	6	80	11	3	14	0
20-39 år	32	62	6	0	29	2
40-59 år	38	54	6	1	120	15
60-79 år	36	60	3	1	264	25
80- år	45	55	1	0	38	7
Skema udfyldt af						
Patienten	37	58	4	1	425	44
Pårørende	26	71	3	0	31	4
Modersmål						
Dansk	37	58	4	1	450	49
Ikke dansk	16	78	6	0	11	0
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	55	45	0	0	11	0
Endokrinologisk amb. Skive	38	63	0	0	8	0
Endokrinologisk amb. Viborg	44	31	19	6	16	2
Forskning	63	37	0	0	19	2
Hjertemedicinsk amb. Skive	31	67	2	0	51	8
Hjertemedicinsk amb. Viborg	27	71	2	0	55	7
Klinisk diætist	43	57	0	0	7	0
Lungemedicinsk amb. Skive	42	54	3	1	71	11
M12 - Blodsygdommeamb.	39	61	0	0	46	4
M12 - Mave-tarm amb.	33	47	13	7	15	1
M22 - Nyreambulatorium	42	58	0	0	26	1
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	25	50	25	0	16	2
Reumatologisk amb.	19	71	10	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	56	2	1	103	10

Tabel 20. 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	2	93	5	514
Køn				
Mand	1	95	4	267
Kvinde	3	91	6	247
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	13
20-39 år	9	86	4	32
40-59 år	3	92	5	135
60-79 år	1	94	5	289
80- år	0	94	6	45
Skema udfyldt af				
Patienten	2	93	5	470
Pårørende	2	91	6	34
Modersmål				
Dansk	2	93	5	499
Ikke dansk	0	100	0	11
Afsnitsnavn				
Dermatologisk amb.	0	100	0	11
Endokrinologisk amb. Skive	0	100	0	8
Endokrinologisk amb. Viborg	6	83	11	18
Forskning	0	100	0	21
Hjertemedicinsk amb. Skive	0	95	5	60
Hjertemedicinsk amb. Viborg	2	94	5	63
Klinisk diætist	0	100	0	7
Lungemedicinsk amb. Skive	1	95	4	82
M12 - Blodsygdommeamb.	2	96	2	50
M12 - Mave-tarm amb.	0	88	13	16
M22 - Nyreambulatorium	0	96	4	27
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	11	72	17	18
Reumatologisk amb.	4	87	9	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	96	2	110

Tabel 21. 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	0	93	6	245	272
Køn					
Mand	1	92	8	146	121
Kvinde	0	94	5	99	151
Aldersgruppe					
0-19 år	0	89	11	11	3
20-39 år	6	94	0	9	24
40-59 år	0	95	5	45	92
60-79 år	0	93	7	152	138
80- år	3	89	8	28	15
Skema udfyldt af					
Patienten	0	94	5	213	260
Pårørende	2	92	6	27	7
Modersmål					
Dansk	1	94	5	236	266
Ikke dansk	0	100	0	6	5
Afsnitsnavn					
Dermatologisk amb.	-	-	-	4	7
Endokrinologisk amb. Skive	-	-	-	1	7
Endokrinologisk amb. Viborg	0	100	0	7	11
Forskning	0	100	0	9	12
Hjertemedicinsk amb. Skive	3	90	6	31	29
Hjertemedicinsk amb. Viborg	0	94	6	34	27
Klinisk diætist	-	-	-	0	7
Lungemedicinsk amb. Skive	0	89	11	35	47
M12 - Blodsygdommeamb.	0	100	0	32	20
M12 - Mave-tarm amb.	0	78	22	9	8
M22 - Nyreambulatorium	0	100	0	14	13
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	22	56	22	9	9
Reumatologisk amb.	0	88	13	8	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	12	52	60

Tabel 22. 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	66	30	3	1	491	25
Køn						
Mand	69	30	1	0	250	15
Kvinde	64	31	4	2	241	10
Aldersgruppe						
0-19 år	83	14	3	0	14	0
20-39 år	67	28	5	0	32	0
40-59 år	64	34	2	0	128	6
60-79 år	65	31	3	1	279	14
80- år	73	22	0	5	38	5
Skema udfyldt af						
Patienten	66	30	3	1	449	23
Pårørende	67	32	1	0	33	1
Modersmål						
Dansk	66	30	3	1	477	25
Ikke dansk	70	30	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	83	17	0	0	12	0
Endokrinologisk amb. Skive	88	13	0	0	8	0
Endokrinologisk amb. Viborg	56	25	13	6	16	2
Forskning	83	17	0	0	18	2
Hjertemedicinsk amb. Skive	71	29	0	0	52	5
Hjertemedicinsk amb. Viborg	61	39	0	0	57	6
Klinisk diætist	100	0	0	0	7	0
Lungemedicinsk amb. Skive	76	20	4	0	80	3
M12 - Blodsygdommeamb.	73	24	2	0	49	2
M12 - Mave-tarm amb.	56	31	13	0	16	0
M22 - Nyreambulatorium	74	26	0	0	27	0
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	33	53	7	7	15	2
Reumatologisk amb.	52	39	4	4	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	32	1	0	111	3

Tabel 23. 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	81	17	2	0	506	15
Køn						
Mand	84	15	1	1	261	5
Kvinde	78	19	3	0	245	10
Aldersgruppe						
0-19 år	80	20	0	0	14	0
20-39 år	69	31	0	0	32	1
40-59 år	83	16	2	0	132	4
60-79 år	81	16	2	1	284	10
80- år	87	13	0	0	44	0
Skema udfyldt af						
Patienten	81	17	2	0	462	14
Pårørende	81	18	1	0	35	0
Modersmål						
Dansk	81	17	2	0	491	15
Ikke dansk	94	6	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	100	0	0	0	12	0
Endokrinologisk amb. Skive	88	13	0	0	8	0
Endokrinologisk amb. Viborg	73	27	0	0	15	3
Forskning	95	5	0	0	20	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	86	14	0	0	59	1
Hjertemedicinsk amb. Viborg	85	12	3	0	59	2
Klinisk diætist	86	14	0	0	7	0
Lungemedicinsk amb. Skive	87	12	1	0	82	1
M12 - Blodsygdommeamb.	84	16	0	0	51	1
M12 - Mave-tarm amb.	72	22	0	6	18	0
M22 - Nyreambulatorium	88	12	0	0	26	1
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	59	35	6	0	17	1
Reumatologisk amb.	60	30	10	0	20	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	18	1	0	112	2

Tabel 24. 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	56	36	6	2	509	11
Køn						
Mand	56	38	5	1	265	3
Kvinde	56	35	6	3	244	8
Aldersgruppe						
0-19 år	55	28	11	6	14	0
20-39 år	44	50	6	0	33	0
40-59 år	57	35	9	0	135	2
60-79 år	59	35	3	3	284	8
80- år	49	41	9	1	43	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	36	6	2	465	11
Pårørende	55	38	7	0	34	0
Modersmål						
Dansk	57	36	5	2	494	11
Ikke dansk	46	38	16	0	11	0
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	83	8	8	0	12	0
Endokrinologisk amb. Skive	38	50	13	0	8	0
Endokrinologisk amb. Viborg	56	39	6	0	18	0
Forskning	76	24	0	0	21	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	45	45	5	5	58	1
Hjertemedicinsk amb. Viborg	60	30	8	2	60	2
Klinisk diætist	57	43	0	0	7	0
Lungemedicinsk amb. Skive	50	43	7	0	76	6
M12 - Blodsygdommeamb.	65	27	6	2	51	1
M12 - Mave-tarm amb.	39	50	11	0	18	0
M22 - Nyreambulatorium	69	31	0	0	26	1
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	47	41	6	6	17	0
Reumatologisk amb.	48	35	9	9	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	47	2	1	114	0

Tabel 25. 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	64	31	2	3	499	24
Køn						
Mand	63	34	1	2	260	9
Kvinde	64	29	4	4	239	15
Aldersgruppe						
0-19 år	68	29	0	3	14	0
20-39 år	56	44	0	0	31	2
40-59 år	62	31	3	4	131	6
60-79 år	67	27	3	3	281	13
80- år	54	45	1	1	42	3
Skema udfyldt af						
Patienten	64	31	3	3	455	23
Pårørende	68	32	0	0	34	1
Modersmål						
Dansk	64	30	3	3	484	24
Ikke dansk	56	44	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	45	45	9	0	11	1
Endokrinologisk amb. Skive	43	57	0	0	7	1
Endokrinologisk amb. Viborg	53	29	0	18	17	1
Forskning	90	10	0	0	20	1
Hjertemedicinsk amb. Skive	69	28	3	0	58	2
Hjertemedicinsk amb. Viborg	67	29	0	3	58	5
Klinisk diætist	86	14	0	0	7	0
Lungemedicinsk amb. Skive	71	25	0	4	77	6
M12 - Blodsygdommeamb.	75	21	4	0	48	3
M12 - Mave-tarm amb.	56	39	6	0	18	0
M22 - Nyreambulatorium	63	37	0	0	27	0
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	67	27	0	7	15	3
Reumatologisk amb.	39	48	9	4	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	34	2	1	113	1

Tabel 26. 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	68	29	4	0	420	85
Køn						
Mand	65	31	4	0	220	43
Kvinde	70	26	4	0	200	42
Aldersgruppe						
0-19 år	57	43	0	0	11	3
20-39 år	59	36	6	0	29	4
40-59 år	71	27	2	0	106	24
60-79 år	68	28	4	0	240	47
80- år	67	30	2	0	34	7
Skema udfyldt af						
Patienten	68	29	3	0	381	79
Pårørende	60	32	7	0	30	5
Modersmål						
Dansk	69	28	3	0	406	84
Ikke dansk	44	56	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	83	17	0	0	12	0
Endokrinologisk amb. Skive	60	40	0	0	5	3
Endokrinologisk amb. Viborg	62	31	8	0	13	4
Forskning	71	29	0	0	14	4
Hjertemedicinsk amb. Skive	74	26	0	0	39	20
Hjertemedicinsk amb. Viborg	71	27	2	0	51	11
Klinisk diætist	-	-	-	-	4	3
Lungemedicinsk amb. Skive	70	27	3	0	67	12
M12 - Blodsygdommeamb.	83	17	0	0	41	5
M12 - Mave-tarm amb.	56	25	19	0	16	2
M22 - Nyreambulatorium	73	27	0	0	26	1
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	53	27	20	0	15	2
Reumatologisk amb.	53	35	12	0	17	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	41	1	0	100	13

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	97	3	519
Køn			
Mand	97	3	266
Kvinde	97	3	253
Aldersgruppe			
0-19 år	94	6	14
20-39 år	99	1	32
40-59 år	96	4	137
60-79 år	98	2	293
80- år	96	4	43
Skema udfyldt af			
Patienten	97	3	475
Pårørende	100	0	34
Modersmål			
Dansk	97	3	504
Ikke dansk	100	0	11
Afsnitsnavn			
Dermatologisk amb.	100	0	12
Endokrinologisk amb. Skive	100	0	8
Endokrinologisk amb. Viborg	88	12	17
Forskning	100	0	21
Hjertemedicinsk amb. Skive	97	3	59
Hjertemedicinsk amb. Viborg	98	2	62
Klinisk diætist	100	0	7
Lungemedicinsk amb. Skive	93	7	83
M12 - Blodsygdommeamb.	100	0	52
M12 - Mave-tarm amb.	94	6	18
M22 - Nyreambulatorium	100	0	27
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	83	17	18
Reumatologisk amb.	95	5	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	99	1	114

Tabel 28. 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	9	24	67	0	14	1
Køn						
Mand	0	40	60	0	5	1
Kvinde	16	11	73	0	9	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	14	20	66	0	7	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	24	67	0	14	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	9	24	67	0	14	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	-	-	-	-	0	0
Endokrinologisk amb. Skive	-	-	-	-	0	0
Endokrinologisk amb. Viborg	-	-	-	-	2	0
Forskning	-	-	-	-	0	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	-	-	-	-	2	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	-	-	-	-	1	0
Klinisk diætist	-	-	-	-	0	0
Lungemedicinsk amb. Skive	33	50	17	0	6	0
M12 - Blodsygdommeamb.	-	-	-	-	0	0
M12 - Mave-tarm amb.	-	-	-	-	1	0
M22 - Nyreambulatorium	-	-	-	-	0	0
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	-	-	-	-	0	1
Reumatologisk amb.	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 29. 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	68	22	8	2	487	18
Køn						
Mand	67	23	8	2	258	5
Kvinde	70	20	7	3	229	13
Aldersgruppe						
0-19 år	57	17	13	13	13	0
20-39 år	74	20	6	0	31	1
40-59 år	71	21	7	1	132	2
60-79 år	69	21	8	2	268	14
80- år	54	34	7	4	43	1
Skema udfyldt af						
Patienten	68	23	7	2	445	18
Pårørende	72	15	12	1	33	0
Modersmål						
Dansk	68	22	8	2	474	18
Ikke dansk	76	14	10	0	11	0
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	83	17	0	0	12	0
Endokrinologisk amb. Skive	75	25	0	0	8	0
Endokrinologisk amb. Viborg	76	18	6	0	17	1
Forskning	71	14	14	0	21	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	80	18	2	0	55	3
Hjertemedicinsk amb. Viborg	75	14	11	0	56	2
Klinisk diætist	67	17	17	0	6	1
Lungemedicinsk amb. Skive	76	14	9	1	80	1
M12 - Blodsygdommeamb.	65	27	6	2	49	0
M12 - Mave-tarm amb.	43	36	7	14	14	1
M22 - Nyreambulatorium	60	24	12	4	25	2
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	71	24	6	0	17	1
Reumatologisk amb.	79	16	0	5	19	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	30	9	2	108	3

Tabel 30. 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	24	70	4	2	282	128
Køn						
Mand	22	74	4	0	160	60
Kvinde	25	66	5	4	122	68
Aldersgruppe						
0-19 år	26	41	33	0	6	7
20-39 år	16	84	0	0	20	9
40-59 år	18	73	7	2	76	35
60-79 år	27	69	1	3	156	68
80- år	29	63	7	2	24	9
Skema udfyldt af						
Patienten	24	70	4	2	257	117
Pårørende	20	72	7	0	21	7
Modersmål						
Dansk	23	71	4	2	272	125
Ikke dansk	35	58	7	0	9	2
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	25	75	0	0	8	3
Endokrinologisk amb. Skive	20	80	0	0	5	3
Endokrinologisk amb. Viborg	23	62	8	8	13	3
Forskning	33	67	0	0	6	11
Hjertemedicinsk amb. Skive	24	76	0	0	34	10
Hjertemedicinsk amb. Viborg	19	78	3	0	32	17
Klinisk diætist	-	-	-	-	3	3
Lungemedicinsk amb. Skive	44	50	3	3	36	23
M12 - Blodsygdommeamb.	31	59	3	6	32	7
M12 - Mave-tarm amb.	30	60	10	0	10	4
M22 - Nyreambulatorium	22	72	6	0	18	5
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	17	83	0	0	6	8
Reumatologisk amb.	11	78	11	0	9	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	80	1	0	70	22

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	63	31	3	2	508
Køn					
Mand	66	30	1	3	261
Kvinde	61	32	5	2	247
Aldersgruppe					
0-19 år	66	34	0	0	14
20-39 år	54	41	5	0	33
40-59 år	63	28	3	6	131
60-79 år	63	32	3	2	290
80- år	71	24	5	0	40
Skema udfyldt af					
Patienten	64	30	3	3	465
Pårørende	48	45	8	0	34
Modersmål					
Dansk	63	31	3	2	494
Ikke dansk	66	34	0	0	11
Afsnitsnavn					
Dermatologisk amb.	83	17	0	0	12
Endokrinologisk amb. Skive	57	43	0	0	7
Endokrinologisk amb. Viborg	59	29	6	6	17
Forskning	85	15	0	0	20
Hjertemedicinsk amb. Skive	62	36	2	0	58
Hjertemedicinsk amb. Viborg	56	39	5	0	62
Klinisk diætist	67	33	0	0	6
Lungemedicinsk amb. Skive	78	18	4	0	82
M12 - Blodsygdommeamb.	65	27	2	6	49
M12 - Mave-tarm amb.	41	41	12	6	17
M22 - Nyreambulatorium	80	16	0	4	25
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	47	29	12	12	17
Reumatologisk amb.	55	41	5	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	32	1	1	114

Tabel 32. 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	71	29	354	146
Køn				
Mand	77	23	186	74
Kvinde	66	34	168	72
Aldersgruppe				
0-19 år	87	13	7	7
20-39 år	66	34	26	7
40-59 år	80	20	99	33
60-79 år	66	34	188	93
80- år	73	27	34	6
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	324	132
Pårørende	66	34	25	10
Modersmål				
Dansk	71	29	343	143
Ikke dansk	71	29	10	1
Afsnitsnavn				
Dermatologisk amb.	75	25	8	3
Endokrinologisk amb. Skive	-	-	4	3
Endokrinologisk amb. Viborg	71	29	17	1
Forskning	93	7	14	7
Hjertemedicinsk amb. Skive	84	16	44	12
Hjertemedicinsk amb. Viborg	71	29	45	15
Klinisk diætist	100	0	5	1
Lungemedicinsk amb. Skive	75	25	53	26
M12 - Blodsygdommeamb.	79	21	33	15
M12 - Mave-tarm amb.	77	23	13	5
M22 - Nyreambulatorium	79	21	19	7
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	50	50	12	5
Reumatologisk amb.	50	50	14	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	37	73	39

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	72	1	0	250	3
Køn						
Mand	25	73	1	0	139	2
Kvinde	31	69	0	0	111	1
Aldersgruppe						
0-19 år	0	100	0	0	5	0
20-39 år	15	85	0	0	18	0
40-59 år	23	77	0	0	83	0
60-79 år	37	61	1	0	122	3
80- år	15	85	0	0	22	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	70	1	0	231	3
Pårørende	12	88	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	27	72	1	0	243	3
Ikke dansk	38	62	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	33	67	0	0	6	0
Endokrinologisk amb. Skive	-	-	-	-	3	0
Endokrinologisk amb. Viborg	27	73	0	0	11	0
Forskning	42	58	0	0	12	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	25	75	0	0	36	1
Hjertemedicinsk amb. Viborg	34	66	0	0	32	0
Klinisk diætist	20	80	0	0	5	0
Lungemedicinsk amb. Skive	28	72	0	0	39	0
M12 - Blodsygdommeamb.	31	69	0	0	26	0
M12 - Mave-tarm amb.	30	60	10	0	10	0
M22 - Nyreambulatorium	33	67	0	0	15	0
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	33	67	0	0	6	0
Reumatologisk amb.	14	86	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	42	2

Tabel 34. 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	44	53	3	1	499
Køn					
Mand	47	50	3	0	259
Kvinde	40	55	3	2	240
Aldersgruppe					
0-19 år	43	57	0	0	14
20-39 år	35	65	0	0	28
40-59 år	41	53	5	1	131
60-79 år	46	50	3	1	283
80- år	40	59	1	0	43
Skema udfyldt af					
Patienten	45	51	3	1	455
Pårørende	27	70	3	0	35
Modersmål					
Dansk	44	52	3	1	486
Ikke dansk	32	68	0	0	11
Afsnitsnavn					
Dermatologisk amb.	67	33	0	0	12
Endokrinologisk amb. Skive	25	75	0	0	8
Endokrinologisk amb. Viborg	50	38	13	0	16
Forskning	70	30	0	0	20
Hjertemedicinsk amb. Skive	42	56	2	0	57
Hjertemedicinsk amb. Viborg	41	55	2	2	58
Klinisk diætist	57	43	0	0	7
Lungemedicinsk amb. Skive	58	41	1	0	79
M12 - Blodsygdommeamb.	39	57	2	2	49
M12 - Mave-tarm amb.	29	65	6	0	17
M22 - Nyreambulatorium	50	50	0	0	26
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	28	50	22	0	18
Reumatologisk amb.	39	52	4	4	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	109

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	60	4	0	516
Køn					
Mand	40	59	1	0	265
Kvinde	33	61	6	0	251
Aldersgruppe					
0-19 år	28	72	0	0	14
20-39 år	38	62	0	0	33
40-59 år	41	54	6	0	133
60-79 år	34	62	4	0	292
80- år	39	59	2	0	44
Skema udfyldt af					
Patienten	36	60	4	0	472
Pårørende	39	59	1	0	35
Modersmål					
Dansk	37	59	4	0	502
Ikke dansk	19	81	0	0	11
Afsnitsnavn					
Dermatologisk amb.	42	58	0	0	12
Endokrinologisk amb. Skive	25	75	0	0	8
Endokrinologisk amb. Viborg	44	50	6	0	16
Forskning	55	45	0	0	20
Hjertemedicinsk amb. Skive	25	73	2	0	60
Hjertemedicinsk amb. Viborg	31	66	3	0	62
Klinisk diætist	43	57	0	0	7
Lungemedicinsk amb. Skive	48	47	5	0	81
M12 - Blodsygdommeamb.	33	61	6	0	51
M12 - Mave-tarm amb.	28	67	6	0	18
M22 - Nyreambulatorium	41	59	0	0	27
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	39	50	11	0	18
Reumatologisk amb.	38	52	10	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	60	1	1	115

Tabel 36. 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	37	58	4	1	103	23	374
Køn							
Mand	36	62	3	0	64	9	186
Kvinde	38	53	6	3	39	14	188
Aldersgruppe							
0-19 år	34	66	0	0	5	1	8
20-39 år	57	27	16	0	9	1	22
40-59 år	38	62	0	0	18	9	105
60-79 år	35	60	3	3	53	8	218
80- år	25	70	4	0	18	4	21
Skema udfyldt af							
Patienten	41	55	4	0	87	19	351
Pårørende	17	72	6	6	14	3	18
Modersmål							
Dansk	37	57	4	1	101	21	365
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2	8
Afsnitsnavn							
Dermatologisk amb.	-	-	-	-	0	2	9
Endokrinologisk amb. Skive	-	-	-	-	0	0	8
Endokrinologisk amb. Viborg	67	17	17	0	6	0	9
Forskning	-	-	-	-	3	1	16
Hjertemedicinsk amb. Skive	30	60	10	0	10	2	43
Hjertemedicinsk amb. Viborg	14	86	0	0	14	1	45
Klinisk diætist	-	-	-	-	0	0	7
Lungemedicinsk amb. Skive	29	57	10	5	21	4	55
M12 - Blodsygdommeamb.	83	17	0	0	6	2	41
M12 - Mave-tarm amb.	-	-	-	-	3	0	14
M22 - Nyreambulatorium	-	-	-	-	3	1	21
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	-	-	-	-	2	2	14
Reumatologisk amb.	-	-	-	-	2	3	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	61	3	3	33	5	74

Tabel 37. 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	28	65	6	1	240	269
Køn						
Mand	24	69	5	2	126	134
Kvinde	32	61	7	0	114	135
Aldersgruppe						
0-19 år	21	79	0	0	5	8
20-39 år	38	38	24	0	15	18
40-59 år	26	62	7	5	51	82
60-79 år	29	67	4	0	145	143
80- år	24	71	5	0	24	18
Skema udfyldt af						
Patienten	29	65	5	1	211	254
Pårørende	27	58	13	2	25	10
Modersmål						
Dansk	29	64	6	1	233	262
Ikke dansk	0	100	0	0	5	6
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	67	33	0	0	9	1
Endokrinologisk amb. Skive	-	-	-	-	3	5
Endokrinologisk amb. Viborg	33	50	8	8	12	6
Forskning	50	50	0	0	6	15
Hjertemedicinsk amb. Skive	21	77	0	3	39	17
Hjertemedicinsk amb. Viborg	24	70	6	0	33	29
Klinisk diætist	-	-	-	-	1	6
Lungemedicinsk amb. Skive	22	74	4	0	27	52
M12 - Blodsygdommeamb.	35	59	6	0	17	34
M12 - Mave-tarm amb.	40	50	10	0	10	7
M22 - Nyreambulatorium	29	71	0	0	14	12
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	11	56	11	22	9	9
Reumatologisk amb.	29	71	0	0	7	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	68	11	0	53	60

Tabel 38. 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	51	17	20	11	414	98
Køn						
Mand	49	18	17	16	212	51
Kvinde	53	17	24	7	202	47
Aldersgruppe						
0-19 år	70	17	13	0	8	6
20-39 år	33	43	14	11	24	9
40-59 år	56	16	17	10	106	26
60-79 år	52	16	22	10	243	47
80- år	38	14	23	25	33	10
Skema udfyldt af						
Patienten	52	18	19	11	386	83
Pårørende	34	11	45	9	21	13
Modersmål						
Dansk	53	16	21	11	401	98
Ikke dansk	3	67	13	17	10	0
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	50	0	40	10	10	2
Endokrinologisk amb. Skive	50	33	17	0	6	1
Endokrinologisk amb. Viborg	50	21	21	7	14	4
Forskning	67	17	0	17	18	3
Hjertemedicinsk amb. Skive	43	13	24	20	46	11
Hjertemedicinsk amb. Viborg	47	14	29	10	49	13
Klinisk diætist	100	0	0	0	6	1
Lungemedicinsk amb. Skive	60	9	14	17	65	17
M12 - Blodsygdommeamb.	52	21	15	12	33	15
M12 - Mave-tarm amb.	46	31	15	8	13	5
M22 - Nyreambulatorium	64	9	9	18	22	5
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	69	8	15	8	13	5
Reumatologisk amb.	39	33	28	0	18	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	15	21	13	101	12

Tabel 39. 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	73	23	2	1	461	50
Køn						
Mand	68	29	2	1	241	23
Kvinde	78	17	2	2	220	27
Aldersgruppe						
0-19 år	71	25	0	4	10	3
20-39 år	62	32	6	0	31	2
40-59 år	71	26	1	1	125	9
60-79 år	76	20	2	2	259	32
80- år	75	24	1	0	36	4
Skema udfyldt af						
Patienten	74	23	1	2	419	48
Pårørende	73	22	5	0	33	2
Modersmål						
Dansk	74	23	2	2	448	49
Ikke dansk	62	38	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Dermatologisk amb.	91	9	0	0	11	1
Endokrinologisk amb. Skive	50	50	0	0	6	1
Endokrinologisk amb. Viborg	71	24	6	0	17	0
Forskning	69	31	0	0	16	5
Hjertemedicinsk amb. Skive	71	27	0	2	51	9
Hjertemedicinsk amb. Viborg	67	28	2	4	57	5
Klinisk diætist	71	29	0	0	7	0
Lungemedicinsk amb. Skive	79	19	1	1	70	10
M12 - Blodsygdommeamb.	90	8	3	0	39	9
M12 - Mave-tarm amb.	59	29	12	0	17	0
M22 - Nyreambulatorium	85	15	0	0	26	1
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	47	47	7	0	15	2
Reumatologisk amb.	73	23	0	5	22	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	30	0	1	107	6

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

ID	Kommentarer - Dermatologisk amb.	Modtagelsen
3	Blev modtaget med stor venlighed og interesse for netop mit problem.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Endokrinologisk amb. Viborg	Modtagelsen
2	Høfligt.	God
3	Kan ikke blive meget bedre.	Virkelig god
4	Imødekommende og søde.	Virkelig god
5	Jeg kører med Falck, så der bliver altid ventetid. Vi har ikke selv bil nu.	God
ID	Kommentarer - Forskning	Modtagelsen
2	Ok.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive	Modtagelsen
2	Ekstra service.	Virkelig god
5	Jeg kunne nemt fornemme, at der var travlhed på HjerTEafdelingen i Viborg.	God
9	Altid meget fin behandling af alle.	Virkelig god
10	Kun godt.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg	Modtagelsen
4	Jeg var til kontrol for [ubehag] - og resten taler jeg med min læge om. Jeg var alt i alt godt tilfreds med mit besøg.	God
7	Jeg synes, jeg virkelig har fået en rigtig god behandling. [Jeg har ikke noget at klage over].	Virkelig god
11	Positiv, åben samt en venlig atmosfære.	Virkelig god
14	Meget positiv og smilende modtagelse, hvilket er vigtigt, når patienten er [et lille barn].	Virkelig god
15	Nej, det har altid været ok. Jeg har været der [regelmæssigt gennem flere år].	God
16	Eksemplarisk.	God
19	Det var et uheld, at jeg ventede en time.	God
ID	Kommentarer - Klinisk diætist	Modtagelsen
1	Der var ingen information, da jeg kom ind til tiden eller lidt før. Det var et par stole og et bord uden for døren på gangen, men det er jo ligegyldigt, når jeg ikke ventede. [Blev mødt af den samme person].	Virkelig god
2	Meget imødekommende personale, jeg er meget godt tilfreds med modtagelsen.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive	Modtagelsen
3	Blev indlagt akut med Falck.	Virkelig god
6	Har kun været akut indlagt i tre dage. Men har siden haft besøg af en sygeplejerske NN [] ca. hver fjerde måned. Det er jeg meget glad for. TAK.	God

✎ 8	Ombygning og nyt edb-system.	God
✎ 12	Ok.	Virkelig god
✎ 14	Jeg kommer kun en gang årligt [].	God
✎ 17	Ualmindeligt veloplagt og venligt personale. Jeg følte mig ventet og velkommen. Skønt at prøve det.	Virkelig god
✎ 19	Neutral, ligeglad, optaget af pc.	Dårlig
✎ 20	Har kun udtalt mig om Viborg. Skive er bedre.	God

ID Kommentarer - M12 - Blodsygdommeamb.

Modtagelsen

✎ 1	Første gang følte jeg mig ikke taget imod. Et mylder af mennesker. Jeg savner, når tiden ikke overholdes, at nogen lige kommer og gør opmærksom på, at man er set og måske husket.	Dårlig
✎ 4	Blev modtaget af en sød og venlig sygeplejerske (kontaktperson). Blev budt velkommen i ambulatoriet og fik udleveret og gennemgået en mappe indeholdende telefonnumre, sider vedrørende formålet med besøgene og gode råd angående min situation. En tryk og positiv oplevelse.	Virkelig god
✎ 8	Venteværelset er lille. Mange måtte vente stående.	God
✎ 11	Ved henvendelse i skranken er damen altid venlig og sød!	Virkelig god
✎ 13	Jeg blev da ikke modtaget. Jeg gik bare ind og satte mig og blev hentet, da det var min tur.	Intet svar
✎ 15	Efter man er flyttet op på 12. sal er der ikke den personlige kontakt med kontaktsygeplejersken. Det er blevet meget koldt og ikke "rart/trygt" at komme som det var førhen. De trygge rammer er væk, både for patienten og pårørende.	Virkelig dårlig

ID Kommentarer - M12 - Mave-tarm amb.

Modtagelsen

✎ 1	Dejligt med godt venteværelse, god plads, tv m.m.	God
✎ 7	Svært at finde ud af, hvor man skulle henvende sig.	God

ID Kommentarer - M22 - Nyreambulatorium

Modtagelsen

✎ 1	Altid venlig og behagelig. SUPER.	Virkelig god
✎ 2	Altid fin modtagelse.	Virkelig god
✎ 6	Fik orientering om ventetid, da jeg spurgte.	Virkelig god
✎ 8	Jeg er kommet i ambulatoriet i mange år og føler mig altid velkommen og ventet. Altid et smil og en god snak, rigtig dejligt personale.	Virkelig god

ID Kommentarer - Mave-tarm dagafsnit, Viborg

Modtagelsen















✎ 2	Jeg mødte straks en sygeplejerske. Der var ingen venten.	Virkelig god
✎ 7	Sur sygeplejerske.	God

ID Kommentarer - Reumatologisk amb.
















Modtagelsen

✎ 1	Venlig og hjælpsom bookingsekretær. Venlige sygeplejersker.	God
✎ 2	Venlig, hjælpsom, dygtig.	Virkelig god
✎ 4	Den er blevet dårligere, efter I er flyttet. Den var rigtig god og personlig før.	God

Bilag 5


 7	Friske kommentarer fra personalet i modtagelsen (positivt).	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
 1	Er altid blevet rigtig godt behandlet, og personalet har virkelig hørt og hjulpet mig meget!	Virkelig god
 2	Fin modtagelse. Personalet er flinke.	God
 3	I er altid søde og venlige.	Virkelig god
 5	Ombygning pågår.	God
 6	Har [aldrig] oplevet magen til samarbejde. Fik tid [om formiddagen] på Lungemedicinsk Klinik. Samme tid ved scanner efter nye regler, skal man overvåges i halvanden time. Fik at vide, når de var færdige med det, kunne vi bare komme til Lungemedicinsk, så tog de mig.	Virkelig god
 7	De er meget flinke og meget venlige at snakke med. De er meget forstående overfor én.	Virkelig god
 11	Altid et venligt, imødekommende personale.	Virkelig god
 13	Altid venlig og imødekommende.	Virkelig god
 14	Altid venlig og imødekommende personale.	God
 15	Jeg bliver altid budt velkommen, og man kan se, at personalet mener det. Det har stor betydning for mig.	Virkelig god
 17	Alle var flinke og hjælpsomme.	Virkelig god
 21	OK.	God
 26	Lungemedicinsk Ambulatorium i Viborg på 13. etage er der en frygtelig lang ventetid hos. Jeg skulle møde fastende [om formiddagen] og kom hjem [sent om aftenen], og jeg kunne høre, at det var normalt på Viborg Sygehus. Men personalet og forplejningen er rigtig fin!	Virkelig god

Medicinsk Afdeling**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Endokrinologisk amb. Viborg	Fejlhåndtering
 1	Der blev ikke justeret på medicin i tide og kun på min egen foranledning. Havde ellers fået at vide, at jeg ikke skulle foretage mig noget, medmindre jeg fik besked. Opnåede derfor voldsomt for højt stofskifte inden behandling og resultatet af behandling blev et alt, alt for lavt stofskifte. Ville gerne have været disse store udsving foruden!	Dårligt
 2	Jeg skulle have mine øjne undersøgt []. Det var aftalt, at der skulle komme en læge NN. Det var den læge, der kom, ikke klar over. Jeg blev meget frustreret. Han spurgte, hvad jeg egentlig kom for. Jeg har herefter selv været til speciallæge privat.	Dårligt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive	Fejlhåndtering
 3	Recept for medicin. Fejldossering påskrevet. Er rettet efterfølgende, da jeg selv har været opmærksom og uforstående over for dosseringen.	Virkelig godt
 6	Glemte at tage nødvendige blodprøver.	Godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg	Fejlhåndtering
 1	[I efteråret] var jeg på sygehus til undersøgelse af hjertet og fik at vide, jeg skulle til igen [nogle uger senere]. Jeg var hos min egen læge [cirka en måned efter undersøgelsen]. Lægen ringede til afdelingen. De lovede, at de ville sende et brev til mig, og det er ikke sket endnu [yderligere en måned senere].	Intet svar
 16	Blev [om aftenen] orienteret om, at jeg skulle holde mig klar til en røntgenundersøgelse. En times tid senere blev jeg orienteret om, at undersøgelsen var blevet stillet i bero!	Godt
 18	Der var to måneders ventetid på start af genoptræning.	Intet svar
ID	Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive	Fejlhåndtering
 5	Forkert udskrevet medicin. Fik illustreret én slags, men fik en anden på apoteket, som jeg fik stoppet. Det var jeres læge, der havde udskrevet fejl.	Virkelig godt
 7	Jeg har været meget godt tilfreds med at være i Skive. Er derfor utilfreds med, at [jeg i foråret] skal være til CT-scanning på andet sygehus (på grund af parkering).	Intet svar
 8	De forskellige mødetidspunkter var blevet forrykket.	Virkelig godt
 11	Taget forkerte blodprøver.	Godt
 16	Forkert medicinering.	Godt
 19	Medicinaflæsning forkert (havde travlt med andet (pc))? Sygeplejersken var ikke nærværende i situationen. Udelukkende sygeplejefejl? Træffer aldrig læge.	Dårligt
ID	Kommentarer - M12 - Mave-tarm amb.	Fejlhåndtering
 5	For lang ventetid.	Dårligt
ID	Kommentarer - Mave-tarm dagafsnit, Viborg	Fejlhåndtering
 3	Operationen har slet ikke hjulpet.	Intet svar
 7	Man kan ikke tale fornuft med en person, der har fået beroligende.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Reumatologisk amb.	Fejlhåndtering


Bilag 5

 2 Lægen havde ikke overblik, hvilken medicin jeg fik nu. Intet svar

 6 Afdelingen glemte at sende besked til anden afdeling. [En pårørende] måtte gå over og spørge, om de havde glemt mig. Dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit
















Fejlhåndtering

















 8 Forrige gang var der kludder i it. Der skulle tages blodprøver, men det fandtes ikke i computeren, og jeg måtte køre hjem. Derefter blev de taget ved kontrol i ambulatoriet. Næste gang i ambulatoriet til kontrol fandtes de heller ikke der. Men jeg lever stadig i bedste velgående. Intet svar
















 23 VENTETID! Dårligt

Medicinsk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID Kommentarer - Dermatologisk amb.	Samlet indtryk
1	Jeg mener, at sygeplejerskerne på afdelingen er fuldt ud kompetente til deres job.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Endokrinologisk amb. Skive	Samlet indtryk
	1 Jeg synes, det er rart, at det er den samme sygeplejerske, man kommer til ved kontrol, da det er forskellige læger hver gang. Det giver en vis utryghed, og man føler slet ikke, at man bliver hørt, men det er da heldigvis kun en gang om året. Men sygeplejersken er rigtig god og o.k.	Godt
	ID Kommentarer - Endokrinologisk amb. Viborg	Samlet indtryk
	1 Ville gerne, man reagerede hurtigere på akutte blodprøver!	Dårligt
	2 De havde jo ikke sendt bud efter en speciallæge som aftalt. Det var fuldstændig spild af min og lægens tid.	Intet svar
	4 Der er ikke en finger at sætte på det.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Forskning	Samlet indtryk
	1 Faciliteterne under al kritik. Fik sat kanyler ind på åben gang, ventede i seng på gangen. Lokalerne er virkelig ringe. Dårlige arbejdsforhold for de ansatte.	Godt
	ID Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive	Samlet indtryk
	4 Jeg oplevede ikke én eneste gang at møde en uddannet læge. Kun studenter. Sidste indkaldelse i Viborg var underskrevet af læge NN [], men ak nej også her blev jeg skuffet (student). Flink mand.	Godt
	7 Jeg fik [en operation] på Skejby Sygehus. Jeg skulle have haft, efter aftale, efterundersøgelse efter en måned, men der gik tre måneder, før jeg fik en tid. Det syntes jeg ikke var ok.	Godt
	10 De første år efter bypassoperation [for flere år siden] på andet sygehus gik alt godt, men så er det gået skidt med masser af gener.	Intet svar
	14 Mødte et venligt og imødekommende personale overalt, også ved efterfølgende opringning til mig privat. En god oplevelse.	Virkelig godt
	15 Dårlig planlægning omkring [ferie] og lige efter. Der gik lang tid, til der blev kaldt til undersøgelse. Havde problemer og ringede flere gange for at komme ind. Jeg fik besked på, at jeg stod på venteliste, og at de bestemt ikke havde glemt mig. Men hvad skal man bruge det til, når man har det dårligt. Ellers gør de det GODT!	Godt
	ID Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg	Samlet indtryk
	5 Læge NN var ikke i stand til at besvare flere af mine spørgsmål, sagde, at hun ikke var [speciallæge], henviste mig til nettet vedr. bivirkninger af [behandling]. Kontaktede læge NN vedr. behandling. Manglende vejledning. Ikke i stand til at se/tænke holistisk. Jeg tænkte: det her fører ikke til noget, og at jeg måtte vente med at få klaring (på spørgsmål+ min situation), til jeg kunne kontakte min egen læge!	Dårligt
	6 Jeg oplever, at personalet giver sig den nødvendige tid og ro til at lytte og besvare spørgsmål og informere grundigt.	Virkelig godt
	13 Jeg er 100 procent tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
	14 Der kunne have været bedre samarbejde med en anden afdeling, evt. koordinere kontrolltider bedre. Desuden var det den afdeling, der skaffede tid til patienten på en tredje afdeling, da	Godt

	dette var blevet glemt. Kontrollen skulle være sket tidligere på året ifølge journalen.	
	17 Det er dags dato sygeplejersker, der, som i mit tilfælde, tjekker pacemaker. De har ikke de kompetencer, der skal til, for at besvare spørgsmål. Eksempel: Sidst jeg var ude at løbe, følte jeg sådan og sådan, osv. Man kunne vel sikre, at der ved hvert andet tjek var en læge, der stod for undersøgelsen.	Godt
ID	Kommentarer - Klinisk diætist	Samlet indtryk
	1 Jeg mødte en yderst venlig og kompetent person, der evnede at få mig til at tage ansvar for at tage mig og lægge min kost om, så der hele tiden har været gode resultater.	Virkelig godt
	2 Jeg er meget tilfreds med konsultationen, men en kontakt mellem henvisende læge NN og diætisten ville være at foretrække for at få en helt optimal behandling. Det kunne evt. bedre situationen, så gå gener og resultat blev bedre. [].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive	Samlet indtryk
	9 For lidt personale. Personalet passer sengeliggende patienter, samtidig med, at de skal foretage ambulante test og undersøgelser.	Godt
	13 Dejligt med en kontaktperson og information på skrift.	Virkelig godt
	17 Jeg har haft en utrolig god oplevelse hos jer og er dybt taknemmelig for jeres professionelle hjælp. Jeg har fået det meget bedre med min KOL.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - M12 - Blodsygdommeamb.	Samlet indtryk
	6 Jeg har kun fået taget blodprøver, idet resten af forløbet foregik gennem NN i forbindelse med et projekt for brystkræftopererede.	Intet svar
	10 Mærkeligt, at jeg selv skulle give besked til Viborg Sygehus om, at jeg havde fået en tid på andet sygehus.	Virkelig godt
	11 Jeg har kun ros til NN, sygeplejerskerne og eleverne. Altid venlige og smilende.	Virkelig godt
	13 Jeg har haft brystkræft og skulle til kontrol. Mine forventninger var nok, at jeg fik undersøgt, om kræften var væk, men den uvished må jeg åbenbart gå med i to år. Jeg ved stadig ikke, hvad de kontroller går ud på. Det gøres på under ti minutter. Jeg føler kun, man får udleveret piller til det næste halve år, hvilket min egen læge kunne gøre.	Dårligt
ID	Kommentarer - M12 - Mave-tarm amb.	Samlet indtryk
	1 Måske kunne det være rart, hvis lægen kendte mit sygdomsforløb bedre. Men jeg kommer kun én gang om året. Har haft sygdommen i [mange] år.	Godt
	4 Meget glad for den ene afdeling og meget utilfreds med den anden afdeling.	Virkelig godt
	7 Er stadig i tvivl, om jeg er ordentligt diagnosticeret/udredt. Da det endelig lykkedes at komme gennem ventetiden for at komme til at tale med en læge, virkede det som om, at han troede min sygdom allerede var udredt, og at det kun drejede sig om mindre justeringer i min behandling, til trods for at det var første gang, jeg talte med en læge med speciale i området. Det var tydeligt, at han var stresset og presset på tiden, og han havde travlt med at få mig ud igen, på trods af at der stod i min indkaldelse, at der var afsat en halv time til samtalen.	Dårligt
	8 Jeg har blandt andet oplevet, at jeg skulle faste, da jeg lå på 12-3, men blev alligevel tilbudt suppe med kød- og melboller. Jeg følte, at jeg skulle have mere styr på det, end de ansatte.	Godt
	9 Ja, jeg synes, at læge NN har hjulpet mig meget godt. Jeg håber, resultat snart vil løses, så jeg får den rigtige smertebehandling.	Godt
ID	Kommentarer - M22 - Nyreambulatorium	Samlet indtryk
	1 I gør et udmærket arbejde. Tilfreds.	Virkelig godt

	2	Jeg har altid fået en god behandling. Personalet er kompetent og altid smilende og venligt. Har ALDRIG haft en dårlig oplevelse i ambulatoriet.	Virkelig godt
	3	Blev sendt til blodprøve, hvor jeg ventede over en time. Jeg påtalte det i blodprøvekontrollen. Jeg skulle møde [om morgenen], kom ind [ca. en halv time efter] og derfra til blodprøve [næsten en time senere] og først klar til hjemtransport [yderligere en time senere].	Godt
	9	Kommer præcist ind til sygeplejersken, ventetiden er på lægen.	Godt
ID		Kommentarer - Mave-tarm dagafsnit, Viborg	Samlet indtryk
	6	Lang svartid fra lægen. Tre uger inden brevet kom.	Godt
ID		Kommentarer - Reumatologisk amb.	Samlet indtryk
	2	Samtale sidste gang: Patient: Jeg har meget ondt i min fod, fordi tærerne forskubber sig i forhold til hinanden. Læge: Dine blodprøver er gode. Patient: Det er mekaniske forandringer. Den sidste operation virker ikke så godt mere. Patient tager uopfordret fodtøjet af og viser foden. Læge: Nå, og hvad synes du så, jeg skal gøre ved det? (Jeg fik taget et røntgenbillede).	Dårligt
	5	Det er u hensigtsmæssigt, at det er en ny læge, hver gang man besøger ambulatoriet.	Godt
ID		Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	Lægen, jeg havde den første telefonkonsultation med, havde efter min mening kun svagt kendskab til mit sygdomsforløb. Men ved det følgende personlige møde var forløbet meget positivt.	Godt
	3	Jeg har været tilknyttet afdelingen i mange år, og jeg har aldrig oplevet nogen stor fejl der.	Virkelig godt
	7	Nej, det gik rigtig godt, og jeg fik svar på det, jeg spurgte om.	Virkelig godt
	9	Det virkede OK hele vejen igennem.	Godt
	13	Det ville være ønskværdig, at det var samme læge, der var der fra gang til gang. Jeg har været til kontrol/behandling [jævnligt] ca. to år, og har kun i sjældne tilfælde været hos den samme læge.	Godt
	14	Jeg har ved hvert besøg i ambulatoriet fået svar på mine spørgsmål angående min sygdom og behandling.	Virkelig godt
	16	Savner at egen læge modtager besked om almen tilstand i forbindelse med behandlingen.	Godt
	17	Jeg er tilfreds med personalet.	Godt
	19	Man kunne ikke finde svar fra seneste røntgenundersøgelse. Jeg blev lovet, at det skulle sendes med posten, men flere måneder senere er den ikke kommet.	Godt

















Medicinsk Afdeling
















Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Dermatologisk amb.	Samlet indtryk
1	Jeg er meget tilfreds med mit behandlingsforløb.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Endokrinologisk amb. Viborg	Samlet indtryk
1	Fik først information alt for sent.	Dårligt
2	Lægerne er sommetider svære at forstå, og jeg gentager tit for at være sikker på, at vi forstår hinanden. Kun den allerførste læge var grundig.	Intet svar
4	De var gode til det hele.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive	Samlet indtryk
5	Jeg kunne godt tænke mig lidt mere information.	Virkelig godt
8	Til cykeltest gik jeg gammel pjece. Jeg skulle møde fastende. Tog derfor heller ikke morgen-medicin. Det var en fejl. Jeg blev sendt hjem igen med en ny tid. Jeg startede med [medicin] for et år siden. Jeg fik ikke en god orientering om kostens indflydelse på medicinens virkning. Fandt selv oplysninger om kost og [medicinen] på nettet.	Godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg	Samlet indtryk
2	Informationen burde være landsdækkende.	Virkelig godt
10	[Vedrørende orientering til praktiserende læge:] Da det er så længe siden, kan jeg ikke huske meget. Men jeg kan nok læse papiret, hvis det kommer til min egen læge. (Hun har ikke tid til at læse om mig.)	Intet svar
13	Jeg har fået svar på alle mine spørgsmål.	Virkelig godt
16	Personalets information, synes jeg, var dækkende.	Virkelig godt
17	Jeg får ikke dårlig information. Den information jeg ønsker, modtager jeg ikke, idet der ikke mere er en læge til stede, men en sygeplejerske, der forståeligt nok ikke har de rette kompetencer.	Godt
ID	Kommentarer - Klinisk diætist	Samlet indtryk
2	Jeg har fået en god information, men da jeg har mange gener [i forbindelse med sygdom], har jeg svært ved at følge anvisningerne, da jeg føler ekstra [utilpashed] deraf. Jeg har ikke opnået det ønskede resultat.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive	Samlet indtryk
2	Bliver indlagt med lungebetændelse.	Godt
7	<input type="checkbox"/> Jeg har kun været til scanning. Behandles på andet sygehus.	Virkelig godt
17	God information.	Virkelig godt
19	Meget travlt personale.	Dårligt
ID	Kommentarer - M12 - Blodsygdommeamb.	Samlet indtryk
8	Det ville være ønskeligt, at det var den samme læge, man blev informeret af ved de halvårige indkaldelser angående sygdomsforløbet.	Virkelig godt

✎	10 Ville gerne have haft meget mere information (i sær statistik), men fik muligvis ikke svar på alle spørgsmål, fordi de ikke kendte svarene (endnu), eller [fordi de] ikke vil svare på "hvad så hvis"-spørgsmål, så længe det ikke ser helt slemt ud.	Virkelig godt
✎	13 Jeg har ikke fået nogen information. I hele forløbet har jeg hver gang mødt en ny læge. Og de komplikationer, der er opstået, har min egen læge taget sig af.	Dårligt
ID Kommentarer - M12 - Mave-tarm amb.		Samlet indtryk
✎	3 Jeg har bedt flere gange om, at der bliver sendt besked til NN, men det er aldrig sket endnu, undtagen at der blev rykket flere gange.	Virkelig godt
✎	7 På trods af at det var mit første besøg, var lægen overrasket over, at jeg ikke havde modtaget en pjece tidligere.	Dårligt
✎	8 Jeg var inde hos en læge NN, [som] ikke var helt inde i systemet. Det vil sige, der var nogle ting, han havde lidt svært ved at svare på.	Godt
ID Kommentarer - M22 - Nyreambulatorium		Samlet indtryk
✎	1 Nej, jeg er tilfreds.	Virkelig godt
✎	2 Jeg får ALTID klar besked om de ting, jeg spørger om. Ti stjerner ud af ti.	Virkelig godt
✎	3 Jeg får skema med tabletforbrug og anden behandling.	Godt
✎	6 Jeg ville ønske, at lægen konfererede med en speciallæge.	Godt
ID Kommentarer - Mave-tarm dagafsnit, Viborg		Samlet indtryk
✎	1 Modtog ingen [skriftlig information]. Ingen besked om det videre forløb.	Godt
✎	4 Patienten mener ikke, at hun fik tilstrækkelig information efter undersøgelsen.	Intet svar
✎	6 Lang svartid på prøver, der blev taget ved undersøgelsen.	Godt
✎	7 Når man har fået beroligende, er man lidt ør, og man fatter ikke en skid.	Dårligt
ID Kommentarer - Reumatologisk amb.		Samlet indtryk
✎	2 Sygeplejersken gav mig telefonisk information om resultatet efter røntgenfotofering. Den var VIRKELIG GOD.	Dårligt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
✎	6 Super god.	Virkelig godt
✎	23 Damen forklarede, så "almindelige" mennesker kunne forstå det, og hun brugte ikke "lægesprog". Rigtig sød og forstående.	Godt

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








	ID Kommentarer - Dermatologisk amb.	Samlet indtryk	
1	Stadig stor tilfredshed.	Virkelig godt	
	ID Kommentarer - Endokrinologisk amb. Viborg	Samlet indtryk	
	2	Jeg er mere tryk ved min egen læges vurdering, og det støtter jeg mig til.	Intet svar
	4	Det er gået godt.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive	Samlet indtryk	
	1	Patienten, der er indlagt, synes, der er for lidt personale. Og de ligger ude på gangen.	Godt
	4	Man glemte at sende et brev fra ambulatoriet til lægehuset [].	Godt
	8	Det varede længe, før det gik op for mig, hvad der evt. kunne udløse hjerteflimmer. Hørte faktisk kun om overdreven brug af salt, kaffe og lakrids, som alle påvirker blodtrykket og så måske også rytmen. Jeg synes også, at jeg selv skulle erfare, hvad rødvin og en øl/snaps kunne udløse. Ikke fordi, jeg bruger ovennævnte i overdreven grad. Nu bruger jeg ikke nogen af dele- ne.	Godt
	11	Det var [et måleapparat] som jeg gik med 24 timer, og det viste sig, at der ikke var problemer. Dog vil jeg sige, kunne den lokale læge ikke have sat den på? Det ville spare mange kørselski- lometer.	Godt
	ID Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg	Samlet indtryk	
	3	Det blev for sent at følge efterbehandling, idet den først kunne starte, efter jeg havde genop- taget mit arbejde pga. den lange ventetid.	Intet svar
	6	Information om diverse prøver er ikke nået frem, på trods af aftale. Så vi har været nødt til at henvende os til ambulatoriet for at få dem sendt, hvilket de så også blev omgående.	Virkelig godt
	9	Jeg var inden min undersøgelse indlagt på en anden afdeling, og der blev jeg lovet en samtale med en diætist. Jeg har endnu ikke hørt noget, men det forventer jeg da snart, at jeg gør. Læge NN lovede mig, at han ville tale med anden NN. Dér har jeg heller ikke hørt noget. Jeg forventer snart at få svar.	Godt
	16	Alt i alt kan personalets orientering og behandling af mig beskrives som meget tilfredsstillen- de.	Virkelig godt
	17	Ønsker som uddybet tidligere, at det ved hjerteproblemer, også hvis det kun er tjek af pace- maker, at der minimum ved hvert andet tjek, er en læge som foretager undersøgelserne.	Godt
	ID Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive	Samlet indtryk	
	13	Mener, min egen læge får besked om undersøgelsen. Nu og senere i forløbet.	Virkelig godt
	16	Personalet er blevet mere stressede.	Godt
	17	Jeg føler mig meget tryk, når jeg har fået informationen fra jeres team.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - M12 - Blodsygdommeamb.	Samlet indtryk	
	3	M22 var en helt fantastisk afdeling. Jeg havde en fantastisk læge NN og nogle rigtig søde og smilende sygeplejersker. Det var med vemod, jeg måtte tage afsked med M22, fordi den skulle lukke. Er nu startet på et andet hospital, men det er slet ikke det samme. Jeg savner M22 og den specielle ånd, der var på afdelingen.	Virkelig godt

	5	Jeg var utryg efter hjemsendelsen, fordi det var vanskeligt for mig at vurdere, om træthed og lokale smerter kun var forbigående, eller om behandlingen måske ikke var lykkedes.	Virkelig godt
	13	Jeg synes, det er svært at være patient i det system, vi har i dag. Efter operation er man kun lige vågnet af narkosen, så er man udskrevet og må stå med sine "problemer" selv. I efterbehandlingsforløbet er det ene forskellige personer, som man lige får fem minutters kontakt med. Så de spørgsmål, man stiller, får man ikke svar på, da det er en ny næste gang, der ikke er orienteret.	Dårligt
ID	Kommentarer - M12 - Mave-tarm amb.		Samlet indtryk
	1	Ville gerne, at lægen kendte min journal bedre.	Godt
	2	Lægen havde for travlt efter undersøgelsen. Der var ikke tid til at snakke. Men sygeplejersken var rigtig sød til at forklare.	Godt
	7	Har fået at vide, at jeg vil blive indkaldt igen i løbet af cirka et halvt år. Det ville være betryggende at få sat dato på det næste besøg allerede nu, så jeg ved med sikkerhed, at jeg ikke bliver glemt i systemet.	Dårligt
	10	Jeg blev overrasket over, at jeg fik svar så hurtigt, som jeg gjorde (halvanden uge efter), og at det ikke bare var en [] influenza. Sygehusets medicin hjalp i den grad i de [] måneder, og tager i dag HUSK for at holde det lidt væk. Kan godt mærke, når jeg ikke har taget det, så det hjælper.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - M22 - Nyreambulatorium		Samlet indtryk
	2	Jeg går altid fra ambulatoriet med en følelse af, at jeg er blevet taget alvorligt og af, at vi har talt om de ting, jeg har brug for at få besked om. Men det er jo også en forudsætning for at få ordentlig besked, at man selv spørger om de ting, der er relevante for en.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Mave-tarm dagafsnit, Viborg		Samlet indtryk
	4	Vil som pårørende gerne have mulighed for information, uden hver gang at skulle bruge en arbejdsdag på at være med. Information via telefon eller mail kan være stor hjælp, når man skal støtte og forklare som pårørende. Jeg har været med mange gange, men det er svært altid at møde op. Her mulighed for nytænkning.	Intet svar
	6	Lang svartid.	Godt
ID	Kommentarer - Reumatologisk amb.		Samlet indtryk
	4	Jeg kommer der for at få [behandling], og nogle gange går der 45 minutter, før jeg kommer i gang. Det kunne godt gøres bedre. Og så giv sygeplejersken et kursus i at lægge dropnålen, så jeg er fri for at skulle stikkes tre-fire gange :-)	Virkelig godt
	8	Jeg oplevede, at klinikassistenten kom ind og skældte lægen ud og påpegede nogle fejl. Jeg var meget beklemt og syntes ikke, det skulle ske i mit påhør.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	4	Jeg synes bestemt ikke om, at vi sidder på rad og række på gangen i Lungeambulatoriet i Skive!	Godt
	14	Venligt personale, der har forståelse for evt. den utrygge del af at besøge ambulatoriet. Der er kun godt at sige om de mennesker, der arbejder der. At jeg så ikke kan lide at komme der, er en anden sag!	Virkelig godt
	23	God information.	Godt
	24	Jeg er i tvivl om, hvorvidt der bliver fulgt op omkring min konstaterede [sygdom].	Godt

Medicinsk Afdeling


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

ID	Kommentarer - Dermatologisk amb.	Samlet indtryk
1	Jeg er glad for at komme der, og jeg kommer [regelmæssigt] for at holde min sygdom nede.	Virkelig godt
2	Venligt personale, dygtige til deres fag.	Virkelig godt
4	Man kommer med en forventning om at blive behandlet den dag. I stedet for bliver man sendt til andet sygehus, hvor man endnu engang bliver sendt hjem fra [afdelingen] med den besked, at man bliver indkaldt igen, når de har patienter nok til den behandling []. Har endnu ikke fået besked fra andet sygehus []. Spurgte første gang på første sygehus [for næsten tre måneder siden]. Læge NN [] havde sagt, at jeg bare skulle melde mig.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Endokrinologisk amb. Viborg	Samlet indtryk
2	Jeg synes, det er træls med mange forskellige læger, der vurderer forskelligt. Derfor er jeg mere tryk ved min praktiserende læge. Sygehuset kan godt springe deres "led" over, når de ikke er enige om deres udtalelser.	Intet svar
4	De var søde til at tage sig af mig, hente briks, pude og tæppe, de tog sig virkelig god tid, så man følte sig godt tilpas.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Forskning	Samlet indtryk
3	Altid en "varm" og menneskelig modtagelse/behandling. Det eneste, der kan "klages" over, er ventetiden ved blodprøvetagning.	Virkelig godt
4	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive	Samlet indtryk
4	[] Jeg oplevede ikke stress og travlhed blandt personalet. Al den snak om travlhed på hospita-ler (nedslidning), kunne jeg ikke få øje på. Venlige mennesker og god tone og god tid.	Godt
7	Jeg er godt tilfreds.	Godt
10	Nu håber jeg, at alting går, som det skal, da jeg skal møde i Skejby [snart]. Så skulle alt blive bedre.	Intet svar
12	Jeg synes, at man bliver modtaget godt af sødt personale.	Godt
13	Jeg har grund til at sige rigtig, rigtig mange tak for den gode og oplysende behandling, jeg har modtaget. En stor tak til personalet for den tid, de tager sig til mig.	Virkelig godt
15	Det er et meget behageligt personale og læger.	Godt
16	Stor fordel med lokale ambulatorier med kort køreafstand, da det er en stor hjælp i hverdagen.	Virkelig godt
17	Venteværelset er ikke godt nok.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg	Samlet indtryk
2	Har ikke bemærket rengøring.	Virkelig godt
3	Godt, hvis efterbehandling kunne starte lige efter udskrivning.	Intet svar
5	Hygiejneproblem: Vognen med drikkevarer m.m. skal man række over, for at kunne hænge sit overtøj på bøjlestang.	Dårligt
8	En god oplevelse.	Godt

-  12 Undersøgelsesrummet til vippelejetest i Viborg var ikke tidssvarende. Virkelig godt
-  13 Jeg følte mig meget tryk ved at blive fulgt af den samme sygeplejerske, fra jeg kom, til jeg gik. Virkelig godt
-  15 Det har altid været ok. Virkelig godt
-  16 Kan kun udtrykke min absolutte beundring for den altid, såvel først som sidst på arbejdsdagen, omsorgsfulde som venlige omgang med patienterne på. Virkelig godt
-  17 Jeg er alt i alt godt tilfreds. Personalet er flinke. Det som giver en dårlig bedømmelse er udelukkende, at det ikke er de rette kompetencer, der forestår mit behandlingsforløb. (De sidste to gange jeg har været til tjek, har det været en sygeplejerske i stedet for en læge). Skal jeg selv svare, er det vel pga. ressourcer. Godt
-  18 Har kun været i ambulatoriet én gang efter indlæggelsen. Godt
-  20 Der kunne godt være et rum til herrer og et rum til damer, hvor man blev klargjort til undersøgelse. Jeg fik lavet EKG-undersøgelse, mens min "rumbo", der var en mand, kom forbi. Det var lidt træls. Jeg synes, at læger og sygeplejersker var meget gode til at fortælle, hvad der skulle ske. Sygeplejerskerne var rigtig gode til at berolige mig. Godt









ID Kommentarer - Klinisk diætist

Samlet indtryk

-  2 Jeg har været meget glad for at komme i ambulatoriet. Venligt personale. Behandlingen kunne bedres ved samarbejde og kontakt til speciallægerne omkring behandlingen af patienten; medicinsk, kirurgisk og [i forbindelse med] kost. Virkelig godt






ID Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive

Samlet indtryk























-  1 Undersøgelserne blev særligt godt planlagt, men det er svært for mig og lægen med måske, at blive helt klar over, hvad årsagen er til min stakåndethed. Virkelig godt
-  4 Der er et rigtig godt og behageligt personale. Godt
-  10 Jeg er meget utryk efter telefonsamtalen med læge NN, som ikke mente, at der var noget at gøre ved min sygdom, som jeg lider af dagligt. Godt
-  12 Alt var bare virkelig ok. Virkelig godt
-  13 Fik en god snak med lægen. Følte jeg blev hørt. Virkelig godt
-  15 Personalet er glade mennesker, der udtrykker tryghed og kompetence. Godt
-  18 Jeg har kun roser til Lungemedicinsk Ambulatorium Skive. Jeg bliver vaccineret [], så jeg har ikke så meget at dømme på. Intet svar
-  19 Ansæt og lade yngre læger få erfaring. Møder udelukkende forskellige sygeplejersker på et for lavt fagligt niveau? Ønsker udelukkende læge. For mig er det et uklart forløb. Utryk ved sygeplejerskerne (mødt mange). Hygiejne. Dårligt

ID Kommentarer - M12 - Blodsygdommeamb.

Samlet indtryk

-  2 Har altid fået en fantastisk behandling på Viborg Sygehus medicinsk afdeling, da jeg har [kræft]. Mangler man svar på et spørgsmål er man altid blevet godt besvaret. Virkelig godt
-  5 Jeg har under hele forløbet stølet på deres professionelle kunnen. Virkelig godt
-  7 Hurtigere svar til egen læge. Virkelig godt
-  9 Et fantastisk personale, som lyttede og var støttende. Godt
-  10 De var søde og omsorgsfulde. Skulle ikke vente dage på at komme til næste undersøgelse, men kom til med dagsvarsel. Synes det var godt, at de bare ringede, så der ikke blev brugt tid på at sende breve med posten, og så var det især godt, at man kunne se telefonnummeret, hvis man ikke lige nåede telefonen. Virkelig godt

Bilag 5

	11	Et lille problem kan være, at venteværelset indimellem er for lille!	Virkelig godt
	12	Angående venteværelse. Efter i en del år at være blevet undersøgt på én afdeling, hvor venteværelset er meget hyggeligt og trygt, føles venteværelset på M12-1 langt, kedeligt og mørkt. Man får en fornemmelse af, at patienterne bare er "puttet ind" i et tilfældigt "hul" på gangen.	Godt
	14	Jeg oplevede en stor venlighed og nærvær over for den enkelte patient. Personalet havde meget menneskelig indsigt og forståelse. Og ikke mindst var der en dejlig positiv stemning og humor, der fik én til at føle sig tryk og godt tilpas. Og en virkelig god frokost blev der serveret, hvis man ønskede det :-)	Virkelig godt
ID		Kommentarer - M12 - Mave-tarm amb.	Samlet indtryk
	1	Godt venteværelse.	Godt
	4	De er altid så glade og imødekommende, og det endog i disse sparetider. Så pas godt på personalet, og giv dem et knus.	Virkelig godt
	6	De var venlige og høflige.	Virkelig godt
	8	For lang ventetid!	Godt
	11	Jeg har været meget tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
ID		Kommentarer - M22 - Nyreambulatorium	Samlet indtryk
	1	I gør det rigtig godt.	Virkelig godt
	2	Da de altid gør tingene godt, er der ikke noget negativt at skrive om. Jeg er ikke en af de patienter, der anonymt klager. Det gør jeg til rette vedkommende, hvis det er nødvendigt. Men det har ikke været nødvendigt her.	Virkelig godt
	4	Som lokalerne er indrettet efter flytningen fra 12. etage til 2. etage, kan det nok ikke gøres anderledes ved modtagelsen.	Godt
	5	Ved efterfølgende opringning for spørgsmål, har jeg fået en meget fin betjening.	Godt
	7	Fik en fin behandling. Over alt søde og venlige.	Intet svar
	9	Ambulatoriet skal ikke høre hjemme på en sengeafdeling. Bortset fra ventetiden bliver jeg altid godt behandlet i ambulatoriet.	Godt
	10	Intet.	Virkelig godt
ID		Kommentarer - Mave-tarm dagafsnit, Viborg	Samlet indtryk
	1	[Vedr. rengøringen]: Det var ikke muligt at vurdere.	Godt
	5	Jeg er blevet behandlet utroligt godt HVER gang.	Virkelig godt
	6	Bedre forklaring om, hvad der skal ske efter undersøgelsen.	Godt
	7	Kunne godt have tænkt mig en skriftlig redegørelse om resultatet af min undersøgelse. Jeg måtte selv ringe og høre svaret efter cirka fire uger, fik stadig intet svar på resultatet per brev. Og venter stadig på svar... []	Dårligt
ID		Kommentarer - Reumatologisk amb.	Samlet indtryk
	3	Desværre er ambulatoriet flyttet. Det var rigtig rart, at venteværelset KUN var til gigtpatienter. Det giver unødigt uro, når flere "slags" patienter venter sammen.	Godt
	4	Der mangler en spand på toilettet, så os, der ikke skal bruge bindposen, heller ikke er tvunget til det for at komme af med vores affald.	Virkelig godt
	5	Der burde være egnede siddepladser for gigtramte (høje stole fx).	Godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Hvad med en kop kaffe og te til de, der venter på at komme ind?	Virkelig godt
4	En læge ringede og fortalte, han havde set noget andet på røntgenbilledet. Det var jeg meget glad for.	Godt
7	Når man snakker med dem, forstår de godt, hvad det er, og hvordan man har det med det, der går en på. Eller hvis vi bare snakker om alt for at få en bedre oplevelse af, at man skal have det godt, når man kommer derned :)	Virkelig godt
9	Jeg mødte kun venligt og kompetent personale i alle kategorier.	Godt
10	Jeg vil gerne bruge denne lejlighed til at understrege, at modtagelse/behandling sker i en meget venlig form. Personalet skaber en god/venlig atmosfære, uanset hvilke niveauer medarbejderne tilhører. Tak for det!	Virkelig godt
12	Bibehold ambulatoriet i stueetagen. Er handikappet og kører på trehjulet scooter.	Godt
13	Den behandling, jeg fik af personalet, var meget god. De var meget venlige og altid i godt humør.	Godt
18	Synes at både NN og NN er supersøde, omsorgsfulde og meget kompetente. De giver sig altid tid til at komme med uddybende kommentarer, når de svarer på mine spørgsmål. Jeg føler mig tryk og i gode hænder.	Virkelig godt
20	Er særdeles tilfreds med Region Midt, Sygehus Viborg.	Virkelig godt
22	Har ikke været der, men hjemmebesøgene har været fantastiske i mit tilfælde.	Virkelig godt
23	Ikke så lang ventetid. Var den eneste i Ikke så lang ventetid. Jeg var den eneste i venteværelset, men alligevel en ventetid på cirka 30 minutter.	Godt
24	Jeg var alene og står alene omkring tingene og beslutningerne.	Godt
25	Jeg føler, jeg har fået en kompetent og venlig behandling.	Virkelig godt
27	Har kun kendskab til diabetesambulatoriet i Skive. Det er altid rart og hyggeligt at komme der. Det fungerer bare godt.	Godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.³ Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.