

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk afdeling  
Hospitalsenhed Midt  
13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	155
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	199
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	2080
Besvarelser fra afdelingens patienter:	1281
Afdelingens svarprocent:	62%

### **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 tests 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.<sup>1</sup> Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



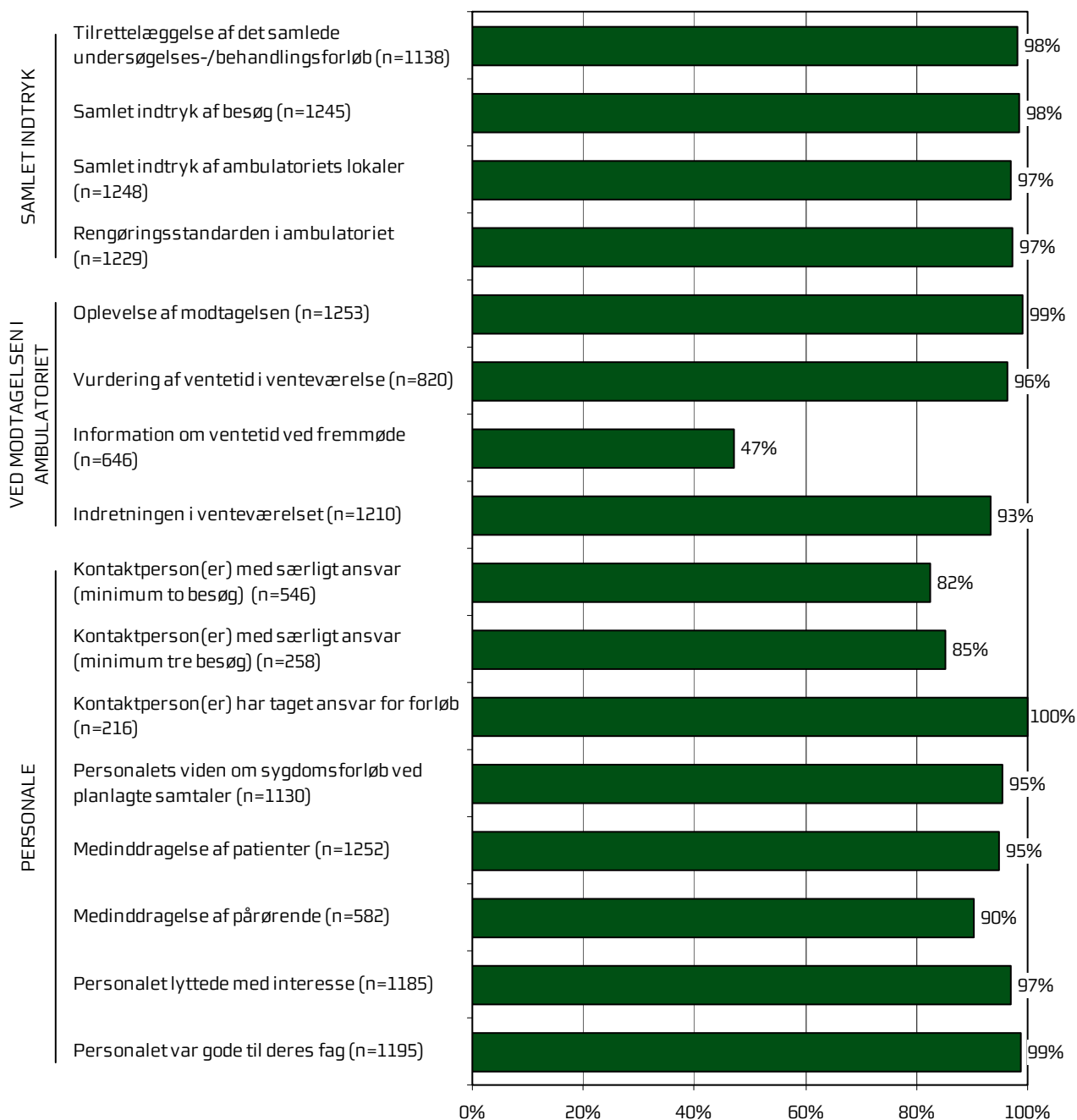


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

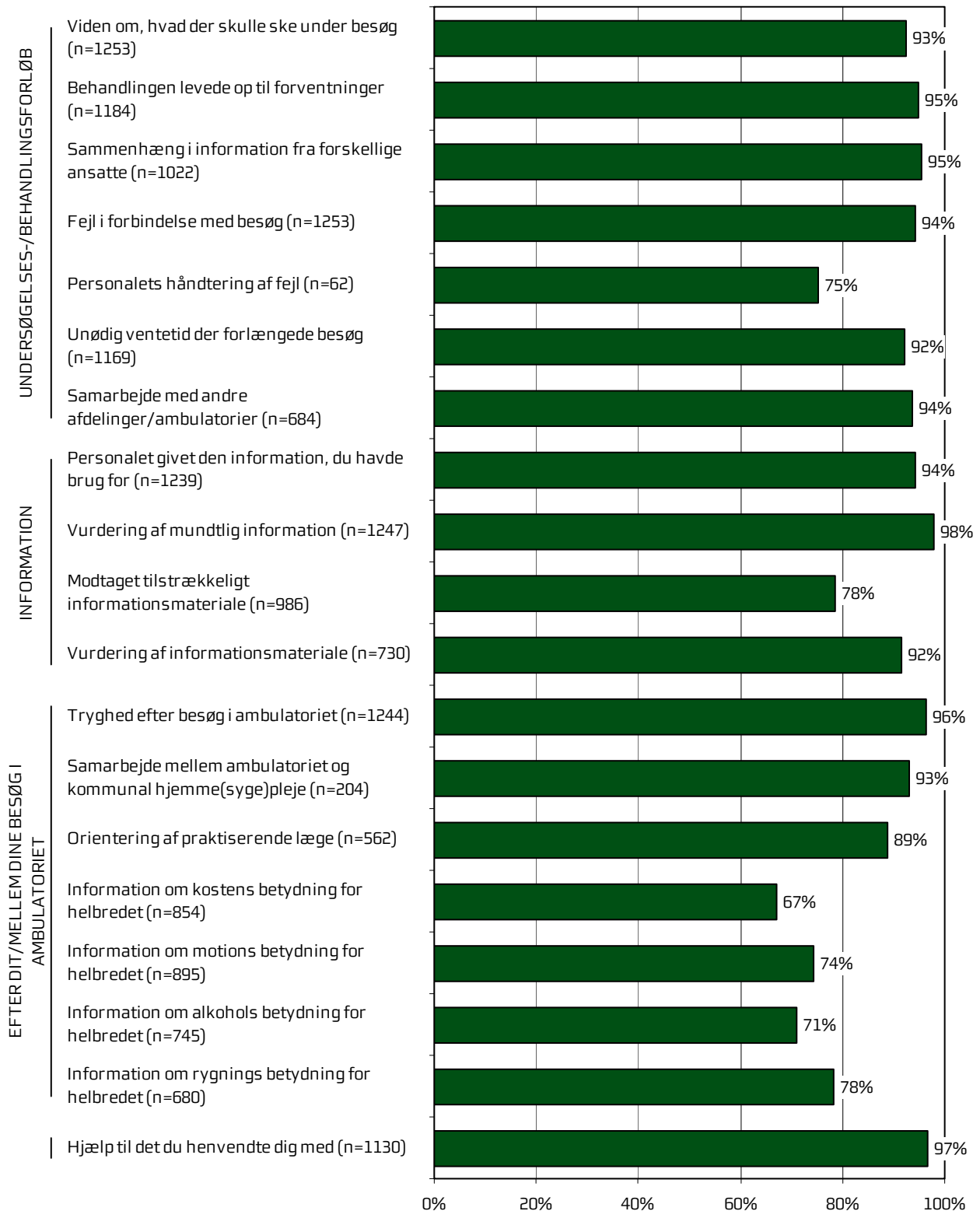
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

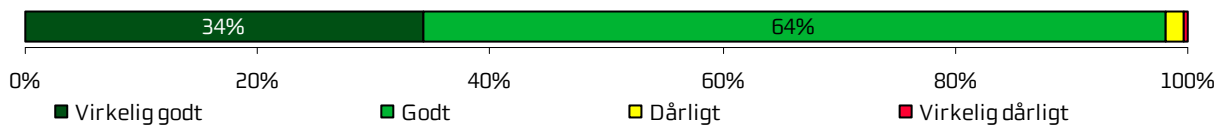
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

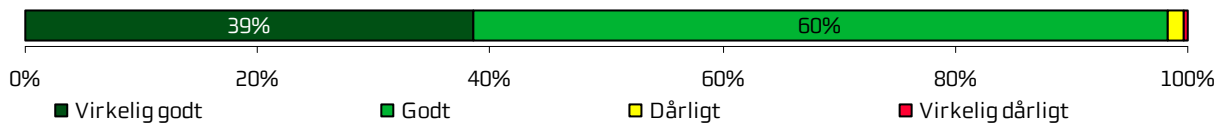
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

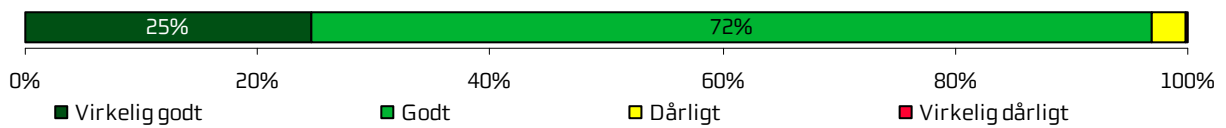
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=1138)



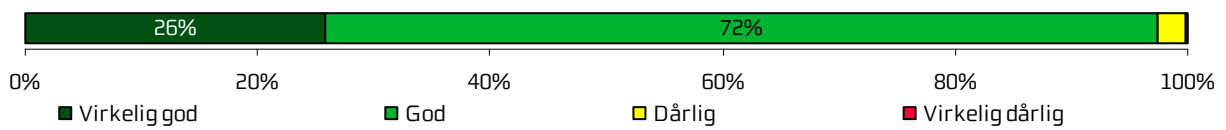
Samlet indtryk af besøg (n=1245)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=1248)



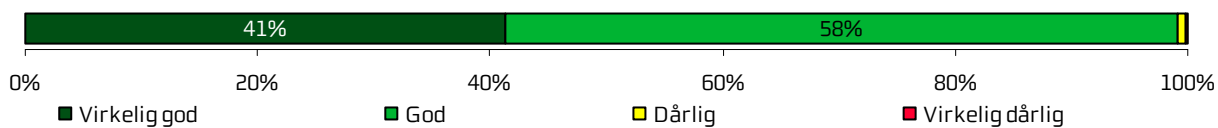
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=1229)



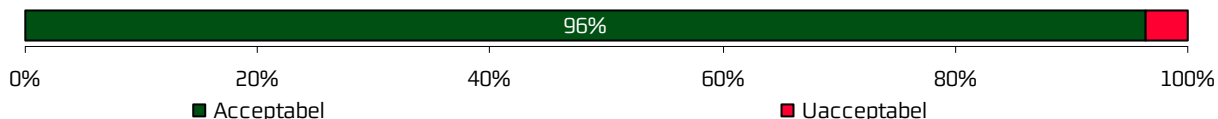
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	-	-	97 %	91 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	98 %	95 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	-	-	98 %	92 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 % *	98 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

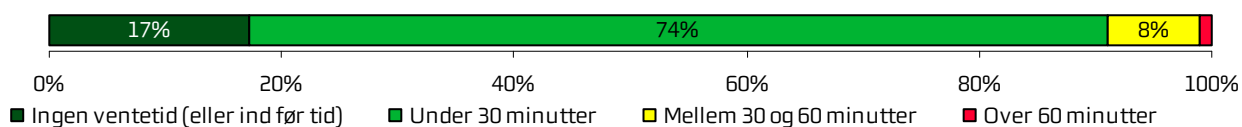
Oplevelse af modtagelsen (n=1253)



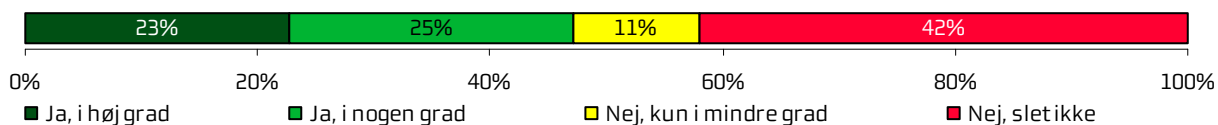
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=820)



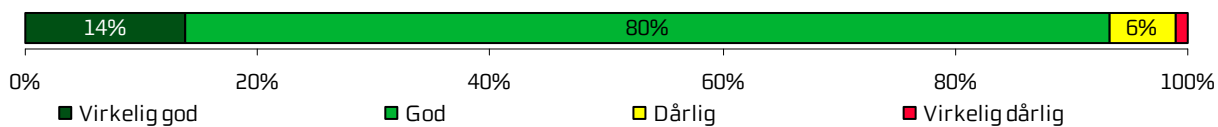
Længde af ventetid i venteværelse (n=777)



Information om ventetid ved fremmøde (n=646)



Indretningen i venteværelset (n=1210)

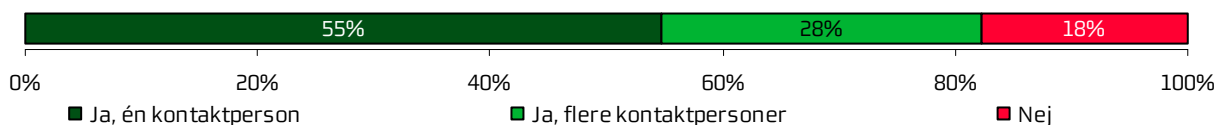




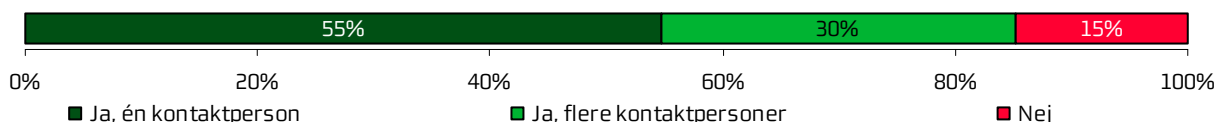
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	-	-	99 % *	92 % *	95 % *
Hvor lang var ventetiden i 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?	47 %	-	-	59 % *	37 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93 %	-	-	96 % *	78 % *	85 % *

## Personale

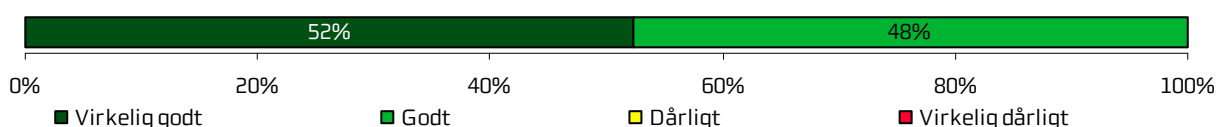
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=546)



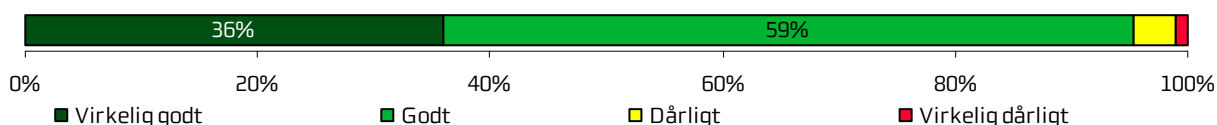
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=258)



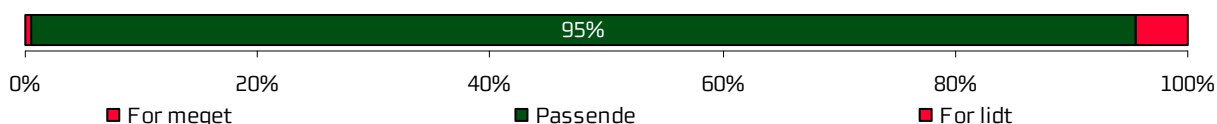
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=216)



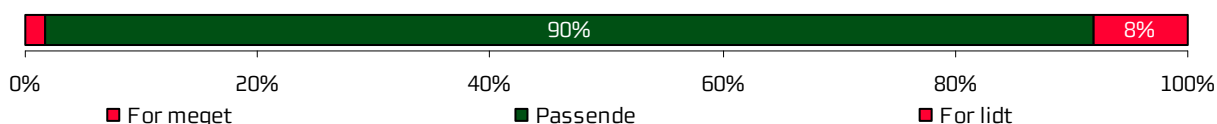
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=1130)



Medinddragelse af patienter (n=1252)



Medinddragelse af pårørende (n=582)



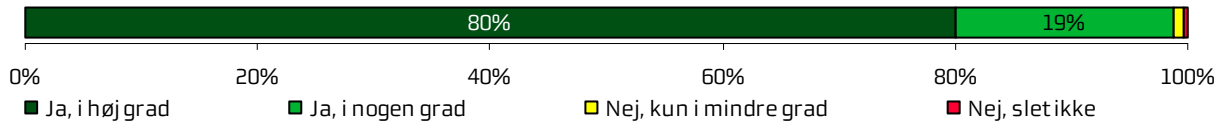
Personalet lyttede med interesse (n=1185)



	2013	2012	2011	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)	82 %	-	-	86 %	76 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	-	-	88 %	79 %	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	95 %	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	95 %	92 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	96 % *	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	-	-	97 %	92 % *	95 % *

## Personale (fortsat)

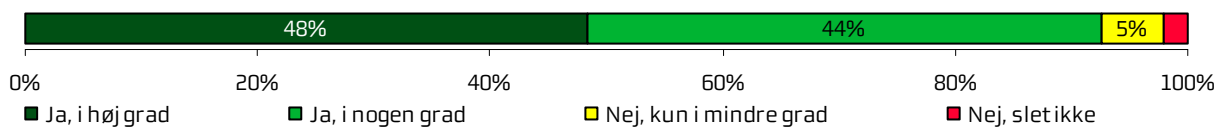
Personalet var gode til deres fag (n=1195)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	99 %	97 % *	97 % *

## Undersøges-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=1253)



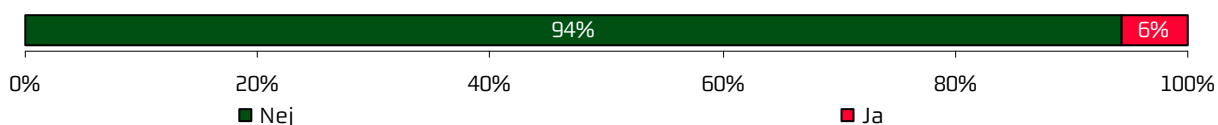
Behandlingen levede op til forventninger (n=1184)



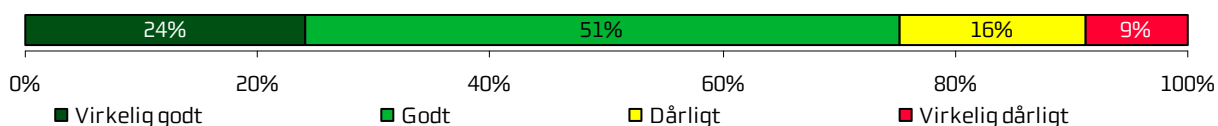
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=1022)



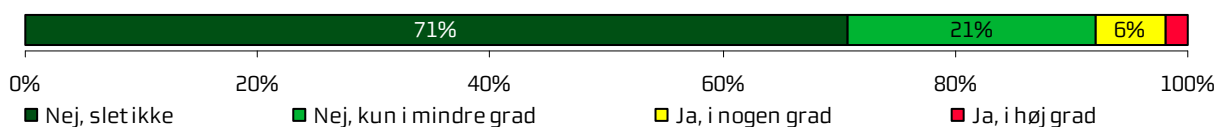
Fejl i forbindelse med besøg (n=1253)



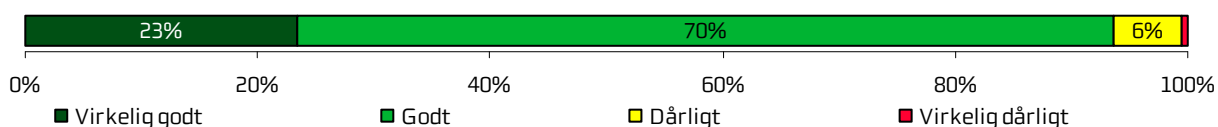
Personalets håndtering af fejl (n=62)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=1169)



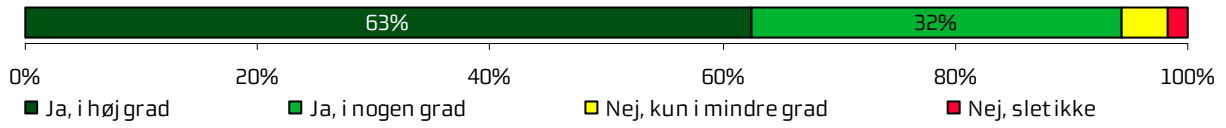
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=684)



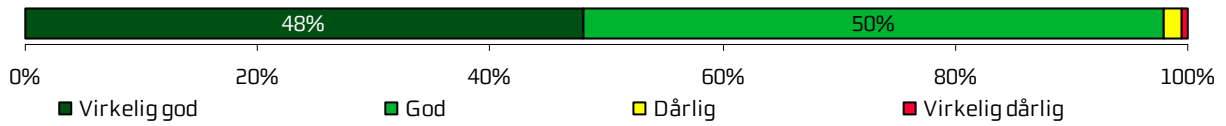
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	94 %	81 % *	87 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	-	-	94 %	88 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	-	-	97 %	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	95 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	-	-	80 %	65 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	-	-	92 %	87 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	94 %	91 %	92 % *

## Information

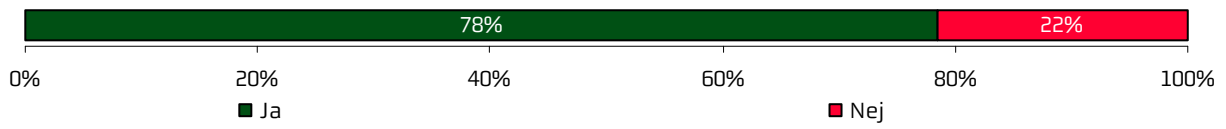
Personalet givet den information, du havde brug for (n=1239)



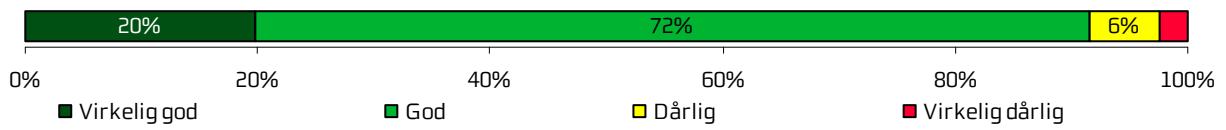
Vurdering af mundtlig information (n=1247)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=986)



Vurdering af informationsmateriale (n=730)

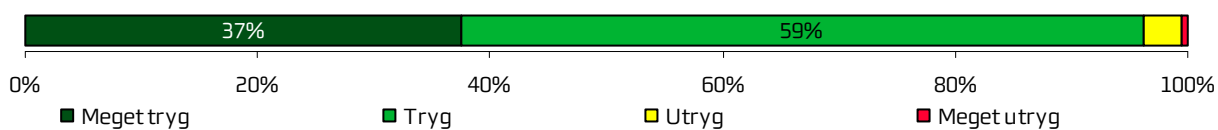




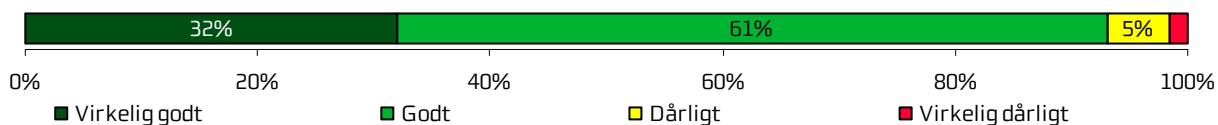
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	95 %	90 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	97 %	93 % *	95 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	87 % *	76 %	83 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	97 % *	89 %	93 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

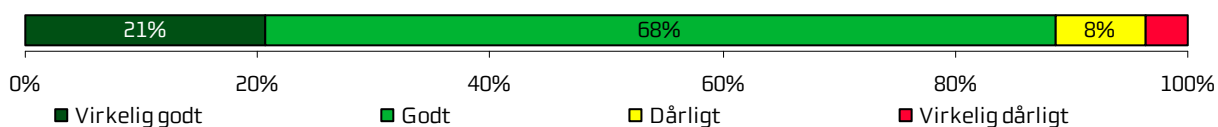
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=1244)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=204)



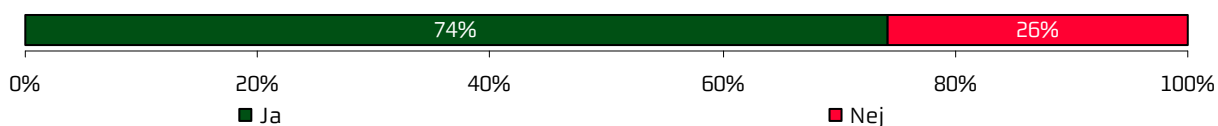
Orientering af praktiserende læge (n=562)



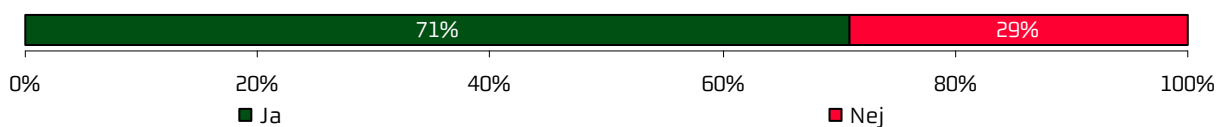
Information om kostens betydning for helbredet (n=854)



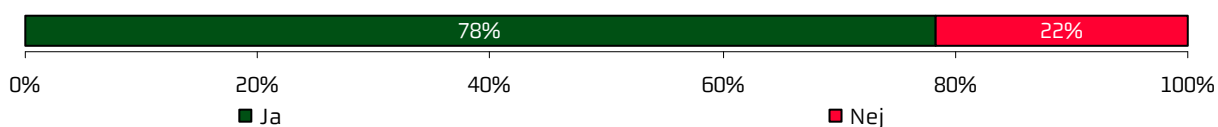
Information om motions betydning for helbredet (n=895)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=745)



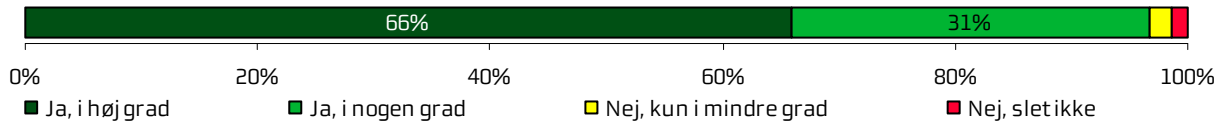
Information om rygningens betydning for helbredet (n=680)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	95 %	91 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	-	-	96 %	86 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	-	-	91 %	79 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	67 %	-	-	76 % *	50 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	74 %	-	-	84 % *	59 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	71 %	-	-	75 %	46 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	78 %	-	-	82 %	59 % *	68 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=1130)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	-	-	97 %	92 % *	94 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 1111111111

## 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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

14. 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	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. 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	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja		Nej		
		<input type="checkbox"/>		<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet kendte ikke til fejlen(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## 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. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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<<

>>udsdato<<

**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. >>svardato<<**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

**Om undersøgelsen**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?**

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

#### 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.** >>svar2dato<<. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 62 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	62%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	48%	47%
Kvinde	52%	53%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	3%	4%
20-39 år	8%	13%
40-59 år	27%	31%
60-79 år	51%	43%
80 år eller derover	11%	10%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

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

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

#### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 samt 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 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
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	1281		100%
<b>Køn</b>			
Mand	611		48%
Kvinde	670		52%
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	34		3%
20-39 år	103		8%
40-59 år	352		27%
60-79 år	648		51%
80 år eller derover	144		11%
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	1183		95%
Pårørende	63		5%
<b>Modersmål</b>			
Dansk	1232		97%
Ikke dansk	33		3%
<b>Afsnitsnavn</b>			
Reumatologisk Ambulatorium	222		17%
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	9		1%
Øvrige/ikke placeret på afsnit	3		0%
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	21		2%
Nyre-Ambulatoriet	90		7%
Medicinsk Diagnostisk Klinik	18		1%
Lungemedicinsk Ambulatorium	25		2%
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	85		7%
Kliniske Diætister	8		1%
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	5		0%
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	19		1%
Hjertemedicinsk amb. Viborg	222		17%
Hjertemedicinsk amb. Skive	36		3%
Endokrinologisk Ambulatorium	48		4%
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	137		11%
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	27		2%
Dialyse-Afsnittet	15		1%
Dermatologisk Ambulatorium	37		3%
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	54		4%
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	99		8%
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	86		7%
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	15		1%
<b>Diagnose</b>			
Øvrige	1142		89%
DE11	66		5%
DE10	55		4%
DE05	18		1%



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

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	64	2	0	1138	102
<b>Køn</b>						
Mand	36	62	2	0	542	48
Kvinde	33	66	1	0	596	54
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	36	62	2	0	32	1
20-39 år	27	68	4	1	99	2
40-59 år	32	65	3	0	330	19
60-79 år	37	62	1	0	559	67
80 år eller derover	34	64	1	0	118	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	64	2	0	1059	95
Pårørende	37	63	0	0	55	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	64	2	0	1096	101
Ikke dansk	49	50	2	0	31	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	28	70	1	0	202	18
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	38	63	0	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	63	38	0	0	16	3
Nyre-Ambulatoriet	32	68	0	0	69	17
Medicinsk Diagnostisk Klinik	13	80	7	0	15	1
Lungemedicinsk Ambulatorium	57	43	0	0	21	4
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	32	64	4	0	72	8
Kliniske Diætister	50	50	0	0	6	1
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	3	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	32	68	0	0	19	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	39	60	1	0	204	11
Hjertemedicinsk amb. Skive	38	63	0	0	32	3
Endokrinologisk Ambulatorium	29	69	2	0	42	5
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	33	65	2	1	126	8
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	29	71	0	0	24	1
Dialyse-Afsnittet	50	50	0	0	14	1
Dermatologisk Ambulatorium	46	54	0	0	35	1
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	33	64	2	0	45	8
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	22	71	5	2	92	4
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	30	68	1	0	76	7
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	36	57	7	0	14	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	35	63	2	0	1015	92
DE11	34	66	0	0	55	6
DE10	24	74	2	0	52	3
DE05	18	82	0	0	16	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	39	60	1	0	1245
<b>Køn</b>					
Mand	39	60	1	0	595
Kvinde	38	60	1	1	650
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	27	69	2	2	33
20-39 år	42	55	3	0	102
40-59 år	37	60	3	0	347
60-79 år	40	60	0	0	628
80 år eller derover	38	60	1	2	135
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	59	1	0	1160
Pårørende	31	69	0	0	59
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	60	1	0	1202
Ikke dansk	50	48	1	0	33
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Ambulatorium	30	69	1	0	215
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	44	56	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	60	40	0	0	20
Nyre-Ambulatoriet	34	65	1	0	88
Medicinsk Diagnostisk Klinik	31	63	0	6	16
Lungemedicinsk Ambulatorium	60	36	0	4	25
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	36	64	0	0	80
Kliniske Diætister	25	75	0	0	8
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	47	53	0	0	19
Hjertemedicinsk amb. Viborg	40	59	1	0	217
Hjertemedicinsk amb. Skive	38	62	0	0	34
Endokrinologisk Ambulatorium	32	64	4	0	47
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	43	56	1	0	135
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	46	54	0	0	26
Dialyse-Afsnittet	50	50	0	0	14
Dermatologisk Ambulatorium	61	39	0	0	36
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	37	63	0	0	54
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	25	69	5	1	96
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	35	62	2	0	85
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	36	57	7	0	14
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	39	60	1	0	1110
DE11	40	60	0	0	63
DE10	37	63	0	0	55
DE05	35	65	0	0	17



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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	72	3	0	1248
<b>Køn</b>					
Mand	25	72	3	0	599
Kvinde	24	73	3	0	649
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	30	70	0	0	33
20-39 år	29	67	4	0	101
40-59 år	22	73	4	1	350
60-79 år	25	73	2	0	630
80 år eller derover	28	72	0	0	134
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	24	73	3	0	1165
Pårørende	32	64	2	2	60
<b>Modersmål</b>					
Dansk	24	73	3	0	1207
Ikke dansk	45	53	2	0	32
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Ambulatorium	26	72	2	0	217
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	11	89	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	40	50	5	5	20
Nyre-Ambulatoriet	28	70	2	0	90
Medicinsk Diagnostisk Klinik	6	94	0	0	16
Lungemedicinsk Ambulatorium	33	67	0	0	24
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	35	63	2	0	81
Kliniske Diætister	13	88	0	0	8
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	26	74	0	0	19
Hjertemedicinsk amb. Viborg	22	76	2	0	217
Hjertemedicinsk amb. Skive	26	74	0	0	35
Endokrinologisk Ambulatorium	21	73	6	0	48
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	22	76	2	0	132
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	35	62	4	0	26
Dialyse-Afsnittet	7	80	7	7	15
Dermatologisk Ambulatorium	39	56	6	0	36
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	26	70	4	0	54
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	14	82	3	1	94
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	16	67	16	0	85
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	20	73	7	0	15
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	25	72	3	0	1114
DE11	22	75	3	0	63
DE10	26	70	4	0	53
DE05	11	89	0	0	18





**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	26	72	2	0	1229
<b>Køn</b>					
Mand	26	72	2	0	592
Kvinde	26	72	3	0	637
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	52	48	0	0	34
20-39 år	35	62	3	1	100
40-59 år	22	74	3	1	342
60-79 år	25	73	2	0	621
80 år eller derover	25	74	1	0	132
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	72	2	0	1148
Pårørende	29	67	2	2	60
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	72	2	0	1189
Ikke dansk	50	45	5	0	31
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Ambulatorium	28	71	0	1	214
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	0	100	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	35	60	5	0	20
Nyre-Ambulatoriet	25	73	2	0	88
Medicinsk Diagnostisk Klinik	25	75	0	0	16
Lungemedicinsk Ambulatorium	29	71	0	0	24
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	34	65	1	0	79
Kliniske Diætister	25	63	13	0	8
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	26	74	0	0	19
Hjertemedicinsk amb. Viborg	20	79	2	0	215
Hjertemedicinsk amb. Skive	37	60	3	0	35
Endokrinologisk Ambulatorium	24	76	0	0	46
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	28	69	3	0	130
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	37	56	7	0	27
Dialyse-Afsnittet	7	67	20	7	15
Dermatologisk Ambulatorium	37	63	0	0	35
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	20	80	0	0	54
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	20	77	3	0	91
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	26	72	2	0	82
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	20	80	0	0	15
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	26	72	2	0	1097
DE11	29	68	3	0	62
DE10	31	61	8	0	52
DE05	10	90	0	0	18



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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	58	1	0	1253
<b>Køn</b>					
Mand	42	57	1	0	603
Kvinde	40	59	1	0	650
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	31	65	2	2	34
20-39 år	40	58	2	1	103
40-59 år	39	60	1	0	351
60-79 år	42	58	0	0	628
80 år eller derover	47	53	0	0	137
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	58	1	0	1160
Pårørende	46	54	0	0	61
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	58	1	0	1209
Ikke dansk	48	52	0	0	32
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Ambulatorium	48	52	0	0	217
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	33	67	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	62	38	0	0	21
Nyre-Ambulatoriet	43	56	0	1	88
Medicinsk Diagnostisk Klinik	28	72	0	0	18
Lungemedicinsk Ambulatorium	42	58	0	0	24
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	43	57	0	0	77
Kliniske Diætister	29	71	0	0	7
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	60	40	0	0	5
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	21	79	0	0	19
Hjertemedicinsk amb. Viborg	44	56	0	0	220
Hjertemedicinsk amb. Skive	54	46	0	0	35
Endokrinologisk Ambulatorium	32	66	2	0	47
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	36	63	1	0	134
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	33	67	0	0	27
Dialyse-Afsnittet	60	40	0	0	15
Dermatologisk Ambulatorium	62	38	0	0	37
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	43	57	0	0	53
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	27	68	3	2	98
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	40	60	0	0	84
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	47	53	0	0	15
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	43	57	1	0	1117
DE11	38	62	0	0	63
DE10	28	70	2	0	55
DE05	28	72	0	0	18



**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	820	439
<b>Køn</b>				
Mand	96	4	406	199
Kvinde	96	4	414	240
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	88	12	23	11
20-39 år	92	8	73	28
40-59 år	95	5	233	116
60-79 år	98	2	399	240
80 år eller derover	98	2	92	44
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	97	3	755	413
Pårørende	96	4	39	21
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97	3	792	423
Ikke dansk	91	9	21	11
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium	98	2	129	88
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	-	-	4	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	100	0	13	8
Nyre-Ambulatoriet	89	11	63	25
Medicinsk Diagnostisk Klinik	92	8	13	5
Lungemedicinsk Ambulatorium	79	21	14	11
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	97	3	58	19
Kliniske Diætister	100	0	5	3
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	4	1
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	100	0	12	7
Hjertemedicinsk amb. Viborg	99	1	132	88
Hjertemedicinsk amb. Skive	100	0	21	14
Endokrinologisk Ambulatorium	97	3	35	13
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	99	1	95	41
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	100	0	16	10
Dialyse-Afsnittet	91	9	11	4
Dermatologisk Ambulatorium	100	0	18	19
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	100	0	34	20
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	95	5	73	24
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	98	2	57	29
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	100	0	10	5
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	96	4	718	404
DE11	100	0	46	18
DE10	100	0	39	16
DE05	100	0	17	1



**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	17	74	8	1	777	30
<b>Køn</b>						
Mand	18	74	7	1	384	15
Kvinde	16	73	9	1	393	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	7	93	0	0	20	3
20-39 år	20	74	5	1	67	4
40-59 år	18	72	8	2	225	7
60-79 år	17	74	9	1	376	13
80 år eller derover	18	76	6	0	89	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	74	8	1	719	24
Pårørende	29	63	8	0	36	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	74	8	1	753	26
Ikke dansk	11	71	9	9	19	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	23	72	5	0	121	7
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	31	62	8	0	13	0
Nyre-Ambulatoriet	11	71	16	2	62	1
Medicinsk Diagnostisk Klinik	18	55	18	9	11	2
Lungemedicinsk Ambulatorium	8	92	0	0	13	1
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	12	79	7	2	57	1
Kliniske Diætister	-	-	-	-	4	1
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	3	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	10	70	20	0	10	1
Hjertemedicinsk amb. Viborg	15	79	6	1	127	2
Hjertemedicinsk amb. Skive	29	57	14	0	21	0
Endokrinologisk Ambulatorium	17	72	7	3	29	4
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	26	70	4	0	92	2
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	19	81	0	0	16	0
Dialyse-Afsnittet	27	55	18	0	11	0
Dermatologisk Ambulatorium	43	50	7	0	14	3
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	12	73	15	0	33	1
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	18	78	3	1	68	2
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	2	73	20	5	55	2
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	40	50	10	0	10	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	16	74	9	1	680	25
DE11	32	65	2	0	46	0
DE10	11	89	0	0	35	4
DE05	24	69	6	0	16	1



**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	23	25	11	42	646	125
<b>Køn</b>						
Mand	25	29	12	35	334	54
Kvinde	20	20	9	51	312	71
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	21	28	9	43	18	5
20-39 år	17	16	10	57	56	14
40-59 år	21	20	12	48	188	34
60-79 år	24	25	10	41	307	60
80 år eller derover	28	39	11	21	77	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	24	11	42	595	115
Pårørende	35	25	4	36	31	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	24	11	43	621	122
Ikke dansk	51	26	8	15	19	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	19	17	17	47	89	29
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	2	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	50	33	8	8	12	0
Nyre-Ambulatoriet	29	27	2	42	48	12
Medicinsk Diagnostisk Klinik	22	56	0	22	9	3
Lungemedicinsk Ambulatorium	17	33	17	33	12	2
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	28	22	6	44	50	5
Kliniske Diætister	-	-	-	-	4	0
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	3	1
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	0	22	11	67	9	2
Hjertemedicinsk amb. Viborg	22	29	12	38	111	15
Hjertemedicinsk amb. Skive	37	16	16	32	19	2
Endokrinologisk Ambulatorium	13	30	13	43	23	9
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	21	16	11	52	73	16
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	25	33	8	33	12	1
Dialyse-Afsnittet	33	22	11	33	9	1
Dermatologisk Ambulatorium	38	15	8	38	13	2
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	19	35	16	29	31	2
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	14	20	13	54	56	14
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	18	24	22	35	49	8
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	44	22	11	22	9	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	23	24	11	42	568	109
DE11	29	24	6	41	34	8
DE10	15	26	15	44	32	4
DE05	8	50	0	42	12	4





**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	80	6	1	1210	37
<b>Køn</b>						
Mand	14	80	5	1	582	16
Kvinde	14	79	6	1	628	21
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	11	77	12	0	31	3
20-39 år	12	79	9	0	94	4
40-59 år	14	77	6	2	338	7
60-79 år	13	81	5	1	615	18
80 år eller derover	18	78	3	0	132	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	80	6	1	1126	31
Pårørende	21	72	8	0	56	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	80	6	1	1165	36
Ikke dansk	40	58	2	0	33	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	20	76	3	1	210	6
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	0	100	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	48	48	0	5	21	0
Nyre-Ambulatoriet	19	79	2	0	86	3
Medicinsk Diagnostisk Klinik	7	93	0	0	15	2
Lungemedicinsk Ambulatorium	17	83	0	0	23	1
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	18	78	3	1	78	2
Kliniske Diætister	13	63	25	0	8	0
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	20	80	0	0	5	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	11	79	5	5	19	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	8	84	8	0	213	5
Hjertemedicinsk amb. Skive	15	82	3	0	33	1
Endokrinologisk Ambulatorium	16	78	7	0	45	2
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	14	81	4	1	132	2
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	19	67	11	4	27	0
Dialyse-Afsnittet	8	69	15	8	13	2
Dermatologisk Ambulatorium	14	83	3	0	36	0
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	10	84	6	0	49	4
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	4	79	13	3	90	5
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	5	73	17	5	81	2
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	20	80	0	0	15	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	14	80	6	1	1075	35
DE11	16	77	6	1	63	1
DE10	16	77	5	2	54	1
DE05	10	84	6	0	18	0



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	55	28	18	546
<b>Køn</b>				
Mand	56	27	17	280
Kvinde	54	28	18	266
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	47	41	12	17
20-39 år	50	36	14	57
40-59 år	53	31	15	150
60-79 år	54	26	20	258
80 år eller derover	68	12	20	64
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	54	28	18	511
Pårørende	73	18	8	23
<b>Modersmål</b>				
Dansk	55	27	18	529
Ikke dansk	50	46	5	13
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium	55	17	28	60
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	50	25	25	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	71	19	10	21
Nyre-Ambulatoriet	48	26	26	27
Medicinsk Diagnostisk Klinik	-	-	-	3
Lungemedicinsk Ambulatorium	45	55	0	11
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	44	29	27	45
Kliniske Diætister	-	-	-	1
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	2
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	79	0	21	14
Hjertemedicinsk amb. Viborg	55	28	17	94
Hjertemedicinsk amb. Skive	82	18	0	11
Endokrinologisk Ambulatorium	50	31	19	16
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	47	38	15	53
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	71	29	0	14
Dialyse-Afsnittet	40	53	7	15
Dermatologisk Ambulatorium	69	17	14	36
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	50	33	17	12
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	71	23	6	35
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	62	22	16	50
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	87	13	0	15
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	55	27	18	486
DE11	57	27	16	26
DE10	53	33	13	32
DE05	-	-	-	2



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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	55	30	15	258
<b>Køn</b>				
Mand	54	30	16	147
Kvinde	55	31	14	111
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	38	47	15	10
20-39 år	48	47	5	25
40-59 år	59	31	10	76
60-79 år	52	28	20	119
80 år eller derover	71	16	13	28
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	31	15	237
Pårørende	63	31	6	12
<b>Modersmål</b>				
Dansk	54	31	15	249
Ikke dansk	61	39	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium	64	14	23	22
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	33	33	33	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	69	25	6	16
Nyre-Ambulatoriet	42	25	33	12
Medicinsk Diagnostisk Klinik	-	-	-	0
Lungemedicinsk Ambulatorium	67	33	0	6
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	59	24	18	17
Kliniske Diætister	-	-	-	1
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	83	0	17	6
Hjertemedicinsk amb. Viborg	45	40	15	40
Hjertemedicinsk amb. Skive	86	14	0	7
Endokrinologisk Ambulatorium	55	36	9	11
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	19	63	19	16
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	-	-	-	1
Dialyse-Afsnittet	40	53	7	15
Dermatologisk Ambulatorium	73	15	12	33
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	-	-	-	1
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	83	17	0	12
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	60	25	15	20
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	86	14	0	14
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	57	29	14	235
DE11	32	34	34	9
DE10	40	43	17	13
DE05	-	-	-	1





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

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	48	0	0	216	3
<b>Køn</b>						
Mand	55	45	0	0	123	1
Kvinde	49	51	0	0	93	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	34	66	0	0	8	0
20-39 år	55	45	0	0	22	1
40-59 år	54	46	0	0	67	1
60-79 år	51	49	0	0	95	1
80 år eller derover	58	42	0	0	24	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	48	0	0	198	3
Pårørende	58	42	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	48	0	0	208	2
Ikke dansk	81	19	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	38	63	0	0	16	1
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	87	13	0	0	15	0
Nyre-Ambulatoriet	71	29	0	0	7	1
Medicinsk Diagnostisk Klinik	-	-	-	-	0	0
Lungemedicinsk Ambulatorium	83	17	0	0	6	0
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	29	71	0	0	14	0
Kliniske Diætister	-	-	-	-	0	0
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	0	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	40	60	0	0	5	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	41	59	0	0	34	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	29	71	0	0	7	0
Endokrinologisk Ambulatorium	40	60	0	0	10	0
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	42	58	0	0	12	0
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	-	-	-	-	1	0
Dialyse-Afsnittet	71	29	0	0	14	0
Dermatologisk Ambulatorium	56	44	0	0	27	1
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	-	-	-	-	1	0
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	58	42	0	0	12	0
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	50	50	0	0	16	0
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	71	29	0	0	14	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	53	47	0	0	197	3
DE11	49	51	0	0	6	0
DE10	42	58	0	0	12	0
DE05	-	-	-	-	1	0



**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	1130	124
<b>Køn</b>						
Mand	36	59	3	1	560	45
Kvinde	36	59	4	1	570	79
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	45	43	3	9	30	1
20-39 år	33	56	10	1	97	6
40-59 år	35	59	5	1	320	26
60-79 år	36	62	2	1	566	70
80 år eller derover	40	57	3	0	117	21
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	59	4	1	1050	116
Pårørende	31	68	0	1	53	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	59	4	1	1088	120
Ikke dansk	42	58	0	0	30	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	32	61	5	2	187	29
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	22	78	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	70	30	0	0	20	1
Nyre-Ambulatoriet	37	62	1	0	76	13
Medicinsk Diagnostisk Klinik	31	63	0	6	16	2
Lungemedicinsk Ambulatorium	45	55	0	0	22	3
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	32	63	6	0	72	10
Kliniske Diætister	43	43	14	0	7	1
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	60	20	20	0	5	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	35	65	0	0	17	2
Hjertemedicinsk amb. Viborg	38	60	1	0	201	18
Hjertemedicinsk amb. Skive	29	68	0	4	28	6
Endokrinologisk Ambulatorium	23	72	5	0	43	3
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	36	57	6	1	126	7
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	44	56	0	0	27	0
Dialyse-Afsnittet	64	36	0	0	14	1
Dermatologisk Ambulatorium	35	62	0	3	37	0
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	27	68	2	2	41	11
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	30	59	7	4	90	7
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	38	57	5	0	76	9
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	69	31	0	0	13	1
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	36	59	4	1	1001	119
DE11	31	64	5	0	62	2
DE10	39	59	2	0	53	2
DE05	14	79	7	0	14	1



**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	1	95	4	1252
<b>Køn</b>				
Mand	0	96	4	603
Kvinde	1	94	5	649
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	7	89	4	33
20-39 år	0	98	2	102
40-59 år	1	92	7	351
60-79 år	0	97	3	630
80 år eller derover	0	94	6	136
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	95	4	1164
Pårørende	4	89	7	59
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	95	5	1206
Ikke dansk	16	81	4	33
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium	0	94	6	218
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	0	89	11	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	0	100	0	21
Nyre-Ambulatoriet	0	98	2	85
Medicinsk Diagnostisk Klinik	0	94	6	18
Lungemedicinsk Ambulatorium	8	88	4	25
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	0	95	5	81
Kliniske Diætister	0	100	0	8
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	0	100	0	5
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	0	95	5	19
Hjertemedicinsk amb. Viborg	0	96	4	217
Hjertemedicinsk amb. Skive	0	91	9	34
Endokrinologisk Ambulatorium	0	93	7	46
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	1	94	5	134
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	0	100	0	27
Dialyse-Afsnittet	0	100	0	15
Dermatologisk Ambulatorium	3	97	0	37
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	2	96	2	52
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	0	91	9	99
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	1	98	1	84
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	0	93	7	15
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	1	95	4	1117
DE11	0	95	5	63
DE10	0	95	5	55
DE05	0	94	6	17



**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	2	90	8	582	670
<b>Køn</b>					
Mand	1	92	7	333	268
Kvinde	3	88	9	249	402
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	13	84	3	29	5
20-39 år	0	88	12	47	55
40-59 år	4	88	9	130	220
60-79 år	0	91	9	297	334
80 år eller derover	0	95	5	79	56
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	90	9	512	651
Pårørende	5	92	4	49	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	91	8	556	654
Ikke dansk	24	65	10	20	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Ambulatorium	0	87	13	84	133
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	4	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	0	100	0	13	8
Nyre-Ambulatoriet	0	98	3	40	49
Medicinsk Diagnostisk Klinik	10	90	0	10	6
Lungemedicinsk Ambulatorium	18	82	0	11	14
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	0	79	21	33	50
Kliniske Diætister	-	-	-	4	4
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	2	2
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	0	89	11	9	10
Hjertemedicinsk amb. Viborg	0	95	5	112	106
Hjertemedicinsk amb. Skive	0	94	6	18	16
Endokrinologisk Ambulatorium	0	88	13	16	29
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	2	89	9	54	79
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	0	100	0	11	16
Dialyse-Afsnittet	22	67	11	9	6
Dermatologisk Ambulatorium	0	100	0	16	21
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	0	76	24	25	29
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	2	87	11	45	50
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	0	96	4	54	31
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	0	89	11	9	6
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	2	90	8	523	597
DE11	0	84	16	31	31
DE10	0	100	0	22	31
DE05	0	83	17	6	11



**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	69	28	3	0	1185	69
<b>Køn</b>						
Mand	67	30	3	0	564	37
Kvinde	71	27	2	0	621	32
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	52	48	0	0	32	2
20-39 år	68	27	4	1	100	3
40-59 år	68	28	3	1	334	16
60-79 år	69	28	2	0	590	39
80 år eller derover	72	26	2	0	129	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	29	3	0	1100	63
Pårørende	77	18	4	1	57	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	28	3	0	1144	67
Ikke dansk	74	21	5	0	31	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	62	32	5	1	205	12
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	88	13	0	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	80	20	0	0	20	1
Nyre-Ambulatoriet	68	30	2	0	81	7
Medicinsk Diagnostisk Klinik	57	36	7	0	14	1
Lungemedicinsk Ambulatorium	75	25	0	0	24	1
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	71	27	1	0	77	5
Kliniske Diætister	29	71	0	0	7	1
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	4	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	61	33	6	0	18	1
Hjertemedicinsk amb. Viborg	71	28	1	0	207	13
Hjertemedicinsk amb. Skive	69	28	3	0	32	2
Endokrinologisk Ambulatorium	68	30	2	0	44	3
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	70	26	4	0	126	9
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	85	15	0	0	27	0
Dialyse-Afsnittet	53	40	7	0	15	0
Dermatologisk Ambulatorium	86	14	0	0	36	1
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	65	33	2	0	51	3
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	65	28	4	3	93	4
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	65	33	1	1	80	4
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	85	8	8	0	13	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	68	29	3	0	1057	61
DE11	74	26	0	0	58	5
DE10	75	23	2	0	52	3
DE05	55	33	11	0	18	0





**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	80	19	1	0	1195	67
<b>Køn</b>						
Mand	79	20	1	0	578	27
Kvinde	81	18	1	0	617	40
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	73	25	0	2	33	1
20-39 år	77	23	0	1	100	3
40-59 år	77	21	2	0	336	15
60-79 år	81	18	0	0	602	31
80 år eller derover	86	12	2	0	124	17
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	80	18	1	0	1109	62
Pårørende	76	23	1	0	59	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	80	19	1	0	1154	64
Ikke dansk	71	24	5	0	31	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	73	25	1	0	201	18
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	89	11	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	90	10	0	0	21	0
Nyre-Ambulatoriet	85	15	0	0	79	9
Medicinsk Diagnostisk Klinik	80	13	7	0	15	2
Lungemedicinsk Ambulatorium	88	13	0	0	24	1
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	81	17	3	0	78	4
Kliniske Diætister	57	43	0	0	7	1
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	4	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	79	16	5	0	19	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	85	15	0	0	214	7
Hjertemedicinsk amb. Skive	78	22	0	0	32	2
Endokrinologisk Ambulatorium	71	29	0	0	45	2
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	78	21	1	0	127	6
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	85	15	0	0	26	1
Dialyse-Afsnittet	80	20	0	0	15	0
Dermatologisk Ambulatorium	84	14	3	0	37	0
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	83	17	0	0	52	2
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	66	30	2	2	91	7
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	80	18	1	0	82	4
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	93	0	7	0	14	1
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	80	18	1	0	1066	62
DE11	79	21	0	0	58	3
DE10	80	20	0	0	54	1
DE05	65	29	6	0	17	1



**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	48	44	5	2	1253	13
<b>Køn</b>						
Mand	49	45	5	2	598	7
Kvinde	48	43	6	2	655	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	34	51	7	8	34	0
20-39 år	49	39	10	2	102	1
40-59 år	43	48	6	3	351	0
60-79 år	53	41	4	2	632	10
80 år eller derover	42	50	7	0	134	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	44	5	2	1163	13
Pårørende	45	48	2	5	61	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	44	5	2	1209	13
Ikke dansk	55	40	6	0	33	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	37	55	6	2	216	3
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	56	44	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	55	45	0	0	20	1
Nyre-Ambulatoriet	49	42	7	2	88	2
Medicinsk Diagnostisk Klinik	29	47	12	12	17	0
Lungemedicinsk Ambulatorium	48	44	4	4	25	0
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	40	54	5	1	81	0
Kliniske Diætister	38	38	25	0	8	0
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	4	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	32	68	0	0	19	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	53	42	5	1	219	1
Hjertemedicinsk amb. Skive	49	46	6	0	35	0
Endokrinologisk Ambulatorium	26	48	20	7	46	1
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	49	46	3	2	135	1
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	54	38	8	0	26	1
Dialyse-Afsnittet	73	27	0	0	15	0
Dermatologisk Ambulatorium	70	24	0	5	37	0
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	61	30	6	4	54	0
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	56	35	8	1	97	2
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	57	40	2	0	84	1
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	73	27	0	0	15	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	48	44	6	2	1118	11
DE11	42	52	3	3	63	1
DE10	70	27	4	0	54	1
DE05	17	67	11	5	18	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	61	34	4	1	1184	75
<b>Køn</b>						
Mand	61	35	3	1	571	32
Kvinde	61	33	4	2	613	43
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	46	43	11	0	30	4
20-39 år	50	41	7	2	97	6
40-59 år	56	37	5	2	332	18
60-79 år	66	31	2	1	598	40
80 år eller derover	59	32	7	2	127	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	33	4	1	1100	69
Pårørende	53	40	7	0	58	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	34	4	1	1142	73
Ikke dansk	55	42	4	0	31	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	50	42	6	1	203	13
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	67	22	0	11	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	85	15	0	0	20	1
Nyre-Ambulatoriet	69	30	0	1	83	6
Medicinsk Diagnostisk Klinik	69	23	0	8	13	4
Lungemedicinsk Ambulatorium	90	5	5	0	21	4
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	58	36	4	1	74	5
Kliniske Diætister	43	57	0	0	7	1
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	4	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	58	37	5	0	19	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	62	34	4	0	212	8
Hjertemedicinsk amb. Skive	61	39	0	0	33	2
Endokrinologisk Ambulatorium	52	43	5	0	42	5
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	59	34	5	2	129	7
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	68	32	0	0	25	2
Dialyse-Afsnittet	71	21	7	0	14	1
Dermatologisk Ambulatorium	44	42	8	6	36	1
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	65	31	4	0	49	5
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	50	39	7	4	92	7
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	63	32	2	2	81	3
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	80	20	0	0	15	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	61	33	4	1	1056	66
DE11	56	42	2	0	60	4
DE10	60	38	0	2	51	4
DE05	53	35	12	0	17	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	57	39	4	1	1022	209
<b>Køn</b>						
Mand	54	40	5	1	507	79
Kvinde	59	37	3	1	515	130
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	49	47	5	0	25	9
20-39 år	50	49	1	1	91	12
40-59 år	56	39	4	1	288	57
60-79 år	59	37	4	0	517	103
80 år eller derover	55	38	4	3	101	28
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	39	3	1	946	198
Pårørende	47	42	10	1	50	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	39	4	1	983	204
Ikke dansk	52	42	6	0	30	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	52	44	3	1	163	53
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	88	13	0	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	89	11	0	0	19	2
Nyre-Ambulatoriet	63	30	7	0	73	12
Medicinsk Diagnostisk Klinik	36	50	7	7	14	2
Lungemedicinsk Ambulatorium	74	26	0	0	19	3
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	52	41	5	2	63	15
Kliniske Diætister	-	-	-	-	3	5
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	4	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	38	56	0	6	16	3
Hjertemedicinsk amb. Viborg	56	39	4	0	179	29
Hjertemedicinsk amb. Skive	59	41	0	0	29	5
Endokrinologisk Ambulatorium	55	42	3	0	33	14
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	57	37	5	1	114	19
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	54	46	0	0	26	1
Dialyse-Afsnittet	53	47	0	0	15	0
Dermatologisk Ambulatorium	69	28	0	3	36	1
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	60	37	2	0	43	11
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	40	54	4	2	82	16
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	55	37	6	2	65	17
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	67	33	0	0	15	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	58	38	4	1	899	196
DE11	45	50	5	0	59	4
DE10	58	40	2	0	51	4
DE05	45	39	16	0	13	5



**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	94	6	1253
<b>Køn</b>			
Mand	95	5	598
Kvinde	94	6	655
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	87	13	34
20-39 år	88	12	102
40-59 år	94	6	351
60-79 år	96	4	633
80 år eller derover	96	4	133
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	94	6	1164
Pårørende	100	0	60
<b>Modersmål</b>			
Dansk	94	6	1211
Ikke dansk	100	0	33
<b>Afsnitsnavn</b>			
Reumatologisk Ambulatorium	95	5	215
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	100	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	100	0	21
Nyre-Ambulatoriet	98	2	90
Medicinsk Diagnostisk Klinik	87	13	15
Lungemedicinsk Ambulatorium	100	0	24
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	90	10	82
Kliniske Diætister	100	0	7
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	100	0	19
Hjertemedicinsk amb. Viborg	96	4	218
Hjertemedicinsk amb. Skive	100	0	35
Endokrinologisk Ambulatorium	98	2	47
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	92	8	134
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	93	7	27
Dialyse-Afsnittet	67	33	15
Dermatologisk Ambulatorium	94	6	36
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	94	6	54
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	88	12	98
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	93	7	85
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	100	0	15
<b>Diagnose</b>			
Øvrige	95	5	1118
DE11	92	8	63
DE10	94	6	54
DE05	89	11	18



**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	Person alet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	51	16	9	62	8
<b>Køn</b>						
Mand	11	57	16	17	24	4
Kvinde	34	47	16	2	38	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	54	30	16	6	0
20-39 år	39	53	7	0	10	1
40-59 år	20	54	10	16	18	4
60-79 år	20	55	18	7	24	2
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	53	16	5	58	8
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	51	16	9	62	8
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	22	44	33	0	9	1
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	0	0
Nyre-Ambulatoriet	-	-	-	-	2	0
Medicinsk Diagnostisk Klinik	-	-	-	-	2	0
Lungemedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	0	0
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	33	33	17	17	6	2
Kliniske Diætister	-	-	-	-	0	0
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	0	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	0	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	29	57	14	0	7	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	-	-	-	-	0	0
Endokrinologisk Ambulatorium	-	-	-	-	0	1
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	11	78	0	11	9	2
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	-	-	-	-	1	1
Dialyse-Afsnittet	20	40	40	0	5	0
Dermatologisk Ambulatorium	-	-	-	-	2	0
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	-	-	-	-	3	0
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	18	45	18	18	11	0
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	20	60	20	0	5	1
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	-	-	-	-	0	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	24	46	19	10	54	6
DE11	-	-	-	-	3	2
DE10	-	-	-	-	3	0
DE05	-	-	-	-	2	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	71	21	6	2	1169	49
<b>Køn</b>						
Mand	70	23	6	2	562	23
Kvinde	72	20	6	2	607	26
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	71	15	11	2	33	1
20-39 år	71	20	5	4	93	6
40-59 år	70	18	9	3	333	12
60-79 år	73	22	4	1	586	25
80 år eller derover	62	29	5	4	124	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	22	6	2	1089	47
Pårørende	78	16	4	2	57	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	21	6	2	1134	46
Ikke dansk	57	24	8	11	28	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	81	14	4	1	207	6
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	88	13	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	33	53	13	0	15	1
Nyre-Ambulatoriet	60	26	12	3	77	7
Medicinsk Diagnostisk Klinik	50	33	17	0	12	3
Lungemedicinsk Ambulatorium	64	18	9	9	22	2
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	64	29	4	3	76	1
Kliniske Diætister	63	25	13	0	8	0
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	4	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	79	16	5	0	19	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	75	18	5	2	207	6
Hjertemedicinsk amb. Skive	91	9	0	0	33	2
Endokrinologisk Ambulatorium	73	16	7	4	45	0
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	69	25	4	2	126	5
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	76	20	4	0	25	1
Dialyse-Afsnittet	54	31	15	0	13	2
Dermatologisk Ambulatorium	82	12	6	0	33	1
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	75	20	6	0	51	1
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	69	21	9	1	89	6
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	63	29	7	0	82	4
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	71	14	14	0	14	1
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	72	20	6	2	1044	44
DE11	74	19	5	2	59	3
DE10	55	39	6	0	51	0
DE05	46	48	6	0	15	2



**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	23	70	6	0	684	300
<b>Køn</b>						
Mand	21	71	7	1	353	111
Kvinde	26	70	4	0	331	189
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	29	59	12	0	19	7
20-39 år	16	66	16	3	64	23
40-59 år	25	67	8	1	197	96
60-79 år	23	73	4	0	341	144
80 år eller derover	27	71	2	0	63	30
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	70	6	0	640	281
Pårørende	30	70	0	0	31	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	71	6	0	654	292
Ikke dansk	40	60	0	0	23	7
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	21	76	4	0	111	58
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	20	60	20	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	31	69	0	0	13	2
Nyre-Ambulatoriet	16	71	10	2	49	18
Medicinsk Diagnostisk Klinik	27	73	0	0	11	2
Lungemedicinsk Ambulatorium	47	53	0	0	15	4
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	27	63	7	2	41	25
Kliniske Diætister	20	80	0	0	5	2
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	4	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	25	75	0	0	8	6
Hjertemedicinsk amb. Viborg	23	74	3	0	122	44
Hjertemedicinsk amb. Skive	29	65	6	0	17	10
Endokrinologisk Ambulatorium	27	69	4	0	26	11
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	24	62	14	0	74	35
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	25	67	8	0	12	11
Dialyse-Afsnittet	21	71	7	0	14	0
Dermatologisk Ambulatorium	8	92	0	0	12	15
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	23	65	12	0	26	18
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	16	81	3	0	62	18
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	19	77	4	0	47	18
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	14	71	14	0	7	3
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	24	70	6	0	611	264
DE11	24	71	6	0	37	16
DE10	13	78	8	0	22	20
DE05	21	72	7	0	14	0





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

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	63	32	4	2	1239
<b>Køn</b>					
Mand	63	32	4	1	591
Kvinde	62	31	4	2	648
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	63	27	5	5	34
20-39 år	58	37	5	0	103
40-59 år	59	35	5	1	347
60-79 år	65	30	3	2	627
80 år eller derover	61	31	6	1	128
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	63	31	4	2	1151
Pårørende	59	33	4	3	59
<b>Modersmål</b>					
Dansk	62	32	4	2	1196
Ikke dansk	69	27	3	2	32
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Ambulatorium	56	39	4	1	218
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	78	22	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	81	19	0	0	21
Nyre-Ambulatoriet	67	27	4	2	85
Medicinsk Diagnostisk Klinik	47	33	13	7	15
Lungemedicinsk Ambulatorium	71	25	4	0	24
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	67	28	5	0	81
Kliniske Diætister	38	50	0	13	8
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	59	35	0	6	17
Hjertemedicinsk amb. Viborg	61	33	5	1	214
Hjertemedicinsk amb. Skive	59	32	6	3	34
Endokrinologisk Ambulatorium	59	35	7	0	46
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	62	32	4	2	135
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	58	42	0	0	26
Dialyse-Afsnittet	80	20	0	0	15
Dermatologisk Ambulatorium	78	19	3	0	36
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	56	38	4	2	52
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	51	41	5	3	97
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	65	30	2	2	84
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	87	7	0	7	15
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	63	31	4	2	1104
DE11	58	37	3	2	64
DE10	67	29	0	4	54
DE05	59	35	6	0	17



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

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	50	2	0	1247
<b>Køn</b>					
Mand	49	49	2	1	595
Kvinde	47	51	1	0	652
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	55	39	6	0	34
20-39 år	48	50	3	0	101
40-59 år	46	51	2	1	347
60-79 år	48	51	1	0	630
80 år eller derover	51	47	2	0	135
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	50	2	0	1159
Pårørende	44	54	0	1	58
<b>Modersmål</b>					
Dansk	48	50	2	0	1203
Ikke dansk	52	47	0	1	33
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Ambulatorium	39	58	1	1	216
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	33	67	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	62	38	0	0	21
Nyre-Ambulatoriet	45	53	1	0	88
Medicinsk Diagnostisk Klinik	25	69	6	0	16
Lungemedicinsk Ambulatorium	71	25	4	0	24
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	51	49	0	0	81
Kliniske Diætister	38	63	0	0	8
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	42	53	5	0	19
Hjertemedicinsk amb. Viborg	50	48	2	0	218
Hjertemedicinsk amb. Skive	53	44	0	3	32
Endokrinologisk Ambulatorium	41	52	4	2	46
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	51	48	1	0	135
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	44	56	0	0	27
Dialyse-Afsnittet	67	33	0	0	15
Dermatologisk Ambulatorium	67	33	0	0	36
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	38	58	4	0	52
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	29	65	5	1	98
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	52	48	0	0	84
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	67	27	0	7	15
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	49	49	2	0	1111
DE11	37	61	2	0	64
DE10	54	45	0	2	55
DE05	29	71	0	0	17



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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	78	22	986	248
<b>Køn</b>				
Mand	80	20	503	88
Kvinde	77	23	483	160
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	70	30	24	9
20-39 år	75	25	75	27
40-59 år	77	23	272	78
60-79 år	81	19	511	107
80 år eller derover	77	23	104	27
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	78	22	916	231
Pårørende	81	19	46	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	79	21	951	240
Ikke dansk	75	25	25	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium	72	28	163	50
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	100	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	100	0	15	6
Nyre-Ambulatoriet	76	24	63	17
Medicinsk Diagnostisk Klinik	55	45	11	5
Lungemedicinsk Ambulatorium	83	17	18	5
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	76	24	62	19
Kliniske Diætister	83	17	6	2
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	4	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	75	25	16	3
Hjertemedicinsk amb. Viborg	82	18	186	31
Hjertemedicinsk amb. Skive	79	21	28	6
Endokrinologisk Ambulatorium	67	33	36	10
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	81	19	107	27
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	86	14	22	5
Dialyse-Afsnittet	87	13	15	0
Dermatologisk Ambulatorium	93	7	29	6
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	74	26	43	10
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	66	34	73	23
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	78	22	68	17
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	90	10	10	5
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	78	22	875	226
DE11	84	16	57	6
DE10	87	13	40	14
DE05	49	51	14	2





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

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	72	6	2	730	137
<b>Køn</b>						
Mand	20	72	6	2	376	73
Kvinde	20	71	7	3	354	64
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	26	74	0	0	17	5
20-39 år	22	63	12	3	63	8
40-59 år	13	77	7	3	209	39
60-79 år	21	72	5	2	369	74
80 år eller derover	29	60	8	3	72	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	72	6	2	682	128
Pårørende	22	72	0	6	32	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	72	6	2	705	132
Ikke dansk	33	54	10	2	19	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	7	85	4	5	110	24
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	13	88	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	54	38	8	0	13	1
Nyre-Ambulatoriet	16	81	3	0	37	11
Medicinsk Diagnostisk Klinik	0	63	25	13	8	0
Lungemedicinsk Ambulatorium	40	53	0	7	15	1
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	21	65	12	2	52	5
Kliniske Diætister	40	60	0	0	5	1
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	3	1
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	9	82	9	0	11	3
Hjertemedicinsk amb. Viborg	27	69	3	1	146	19
Hjertemedicinsk amb. Skive	24	67	5	5	21	4
Endokrinologisk Ambulatorium	14	68	18	0	22	9
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	18	73	6	2	83	14
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	7	87	0	7	15	3
Dialyse-Afsnittet	13	73	13	0	15	0
Dermatologisk Ambulatorium	25	75	0	0	20	7
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	19	68	10	3	31	8
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	13	72	9	6	54	14
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	13	79	6	2	48	12
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	30	60	0	10	10	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	22	70	6	2	648	121
DE11	9	83	7	2	46	5
DE10	6	81	7	7	31	5
DE05	19	81	0	0	5	6



**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	37	59	3	0	1244
<b>Køn</b>					
Mand	39	58	3	0	593
Kvinde	36	60	4	0	651
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	36	57	7	0	32
20-39 år	41	55	3	1	103
40-59 år	40	55	4	1	346
60-79 år	36	61	3	0	629
80 år eller derover	35	63	2	0	134
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	59	3	0	1157
Pårørende	39	55	7	0	60
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	59	3	0	1201
Ikke dansk	40	48	9	3	32
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Ambulatorium	26	71	2	1	218
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	22	67	0	11	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	55	45	0	0	20
Nyre-Ambulatoriet	43	55	2	0	87
Medicinsk Diagnostisk Klinik	31	56	13	0	16
Lungemedicinsk Ambulatorium	44	56	0	0	25
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	36	60	4	0	80
Kliniske Diætister	29	71	0	0	7
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	32	68	0	0	19
Hjertemedicinsk amb. Viborg	38	59	2	0	216
Hjertemedicinsk amb. Skive	38	59	3	0	34
Endokrinologisk Ambulatorium	27	70	2	0	44
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	42	51	6	1	135
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	31	65	4	0	26
Dialyse-Afsnittet	50	50	0	0	14
Dermatologisk Ambulatorium	67	33	0	0	36
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	45	51	0	4	53
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	30	59	9	2	98
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	32	66	2	0	85
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	53	40	7	0	15
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	38	58	3	1	1110
DE11	36	61	3	0	62
DE10	38	59	4	0	55
DE05	24	70	6	0	17



**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	32	61	5	2	204	65	944
<b>Køn</b>							
Mand	34	56	9	2	123	35	423
Kvinde	30	69	1	1	81	30	521
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	22	78	0	0	6	1	26
20-39 år	44	56	0	0	17	5	79
40-59 år	28	62	8	2	52	13	280
60-79 år	30	63	4	2	91	37	474
80 år eller derover	38	53	8	0	38	9	85
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	31	61	6	2	171	60	897
Pårørende	29	68	2	0	21	2	36
<b>Modersmål</b>							
Dansk	31	61	6	2	185	64	926
Ikke dansk	27	69	4	0	12	1	18
<b>Afsnitsnavn</b>							
Reumatologisk Ambulatorium	38	58	4	0	24	9	179
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	2	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1	1
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	20	80	0	0	5	2	12
Nyre-Ambulatoriet	21	64	14	0	14	3	66
Medicinsk Diagnostisk Klinik	-	-	-	-	4	2	8
Lungemedicinsk Ambulatorium	63	38	0	0	8	0	16
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	42	50	8	0	12	6	62
Kliniske Diætister	-	-	-	-	2	0	6
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	2	1	1
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	3	2	14
Hjertemedicinsk amb. Viborg	32	63	3	3	38	12	158
Hjertemedicinsk amb. Skive	33	67	0	0	6	1	27
Endokrinologisk Ambulatorium	0	88	0	13	8	1	36
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	29	67	0	4	24	8	99
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	33	58	8	0	12	0	12
Dialyse-Afsnittet	0	100	0	0	5	2	8
Dermatologisk Ambulatorium	50	33	17	0	6	1	27
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	-	-	-	-	4	3	45
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	17	67	17	0	12	4	80
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	29	43	29	0	7	7	70
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	60	20	20	0	5	0	10
<b>Diagnose</b>							
Øvrige	33	60	6	1	172	57	855
DE11	16	74	5	6	19	6	36
DE10	45	46	0	9	11	2	39
DE05	-	-	-	-	2	0	14



**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	68	8	4	562	664
<b>Køn</b>						
Mand	19	67	9	5	299	292
Kvinde	22	69	6	2	263	372
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	7	68	0	25	11	22
20-39 år	15	68	13	4	39	62
40-59 år	18	67	11	4	143	203
60-79 år	22	69	6	3	290	324
80 år eller derover	23	67	7	3	79	53
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	68	7	4	508	632
Pårørende	10	73	17	0	36	24
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	68	8	4	536	649
Ikke dansk	17	79	0	4	18	14
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	16	74	8	2	89	128
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	3	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	22	78	0	0	9	11
Nyre-Ambulatoriet	23	67	5	5	39	44
Medicinsk Diagnostisk Klinik	14	71	14	0	7	8
Lungemedicinsk Ambulatorium	33	44	11	11	9	15
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	31	56	9	3	32	48
Kliniske Diætister	-	-	-	-	2	6
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	3	1
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	20	70	10	0	10	9
Hjertemedicinsk amb. Viborg	25	66	6	3	117	96
Hjertemedicinsk amb. Skive	16	79	5	0	19	15
Endokrinologisk Ambulatorium	26	63	11	0	19	26
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	20	71	5	5	66	65
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	22	67	11	0	9	15
Dialyse-Afsnittet	0	80	20	0	5	10
Dermatologisk Ambulatorium	6	82	6	6	17	18
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	5	81	5	10	21	31
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	6	69	14	11	36	61
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	18	73	10	0	40	43
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	38	63	0	0	8	7
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	21	67	8	4	505	592
DE11	17	77	7	0	29	32
DE10	17	72	5	6	18	34
DE05	9	91	0	0	10	6



**Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	67	33	854	372
<b>Køn</b>				
Mand	73	27	450	139
Kvinde	60	40	404	233
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	54	46	13	20
20-39 år	66	34	77	24
40-59 år	71	29	249	99
60-79 år	68	32	436	178
80 år eller derover	56	44	79	51
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	67	33	801	342
Pårørende	68	32	34	26
<b>Modersmål</b>				
Dansk	67	33	825	361
Ikke dansk	68	32	24	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium	45	55	152	61
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	-	-	4	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	87	13	15	4
Nyre-Ambulatoriet	65	35	62	25
Medicinsk Diagnostisk Klinik	50	50	8	7
Lungemedicinsk Ambulatorium	67	33	12	12
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	38	62	45	33
Kliniske Diætister	100	0	7	1
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	3	1
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	67	33	6	12
Hjertemedicinsk amb. Viborg	73	27	161	53
Hjertemedicinsk amb. Skive	78	22	18	15
Endokrinologisk Ambulatorium	66	34	29	15
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	87	13	109	23
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	96	4	24	2
Dialyse-Afsnittet	100	0	14	1
Dermatologisk Ambulatorium	71	29	17	19
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	47	53	34	18
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	56	44	71	27
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	47	53	51	33
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	67	33	9	6
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	63	37	741	354
DE11	89	11	57	4
DE10	94	6	50	5
DE05	33	67	6	9





**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	74	26	895	334
<b>Køn</b>				
Mand	80	20	463	127
Kvinde	68	32	432	207
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	75	25	13	20
20-39 år	69	31	74	27
40-59 år	77	23	255	95
60-79 år	75	25	468	150
80 år eller derover	65	35	85	42
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	74	26	840	304
Pårørende	70	30	35	25
<b>Modersmål</b>				
Dansk	74	26	861	328
Ikke dansk	65	35	26	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium	69	31	172	41
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	-	-	4	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	87	13	15	5
Nyre-Ambulatoriet	69	31	64	23
Medicinsk Diagnostisk Klinik	67	33	9	6
Lungemedicinsk Ambulatorium	82	18	11	14
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	70	30	56	24
Kliniske Diætister	100	0	5	3
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	4	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	71	29	7	11
Hjertemedicinsk amb. Viborg	76	24	173	39
Hjertemedicinsk amb. Skive	81	19	21	12
Endokrinologisk Ambulatorium	71	29	31	14
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	89	11	108	24
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	92	8	25	1
Dialyse-Afsnittet	100	0	14	1
Dermatologisk Ambulatorium	68	32	19	18
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	47	53	30	22
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	51	49	65	33
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	50	50	50	33
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	56	44	9	6
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	72	28	782	316
DE11	91	9	55	5
DE10	88	12	51	4
DE05	57	43	7	9



**Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	71	29	745	479
<b>Køn</b>				
Mand	77	23	414	177
Kvinde	63	37	331	302
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	80	20	13	20
20-39 år	71	29	66	35
40-59 år	76	24	220	128
60-79 år	70	30	380	233
80 år eller derover	56	44	66	63
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	71	29	703	437
Pårørende	72	28	27	32
<b>Modersmål</b>				
Dansk	71	29	721	463
Ikke dansk	66	34	18	14
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium	73	27	135	79
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	100	0	5	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	70	30	10	10
Nyre-Ambulatoriet	72	28	53	35
Medicinsk Diagnostisk Klinik	44	56	9	7
Lungemedicinsk Ambulatorium	56	44	9	15
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	51	49	43	33
Kliniske Diætister	-	-	4	4
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	3	1
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	-	-	4	14
Hjertemedicinsk amb. Viborg	69	31	143	69
Hjertemedicinsk amb. Skive	88	13	16	17
Endokrinologisk Ambulatorium	69	31	26	19
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	84	16	96	36
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	89	11	18	7
Dialyse-Afsnittet	100	0	10	5
Dermatologisk Ambulatorium	76	24	17	19
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	48	52	29	23
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	64	36	58	39
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	49	51	45	38
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	78	22	9	6
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	68	32	648	446
DE11	89	11	47	12
DE10	89	11	44	11
DE05	33	67	6	10



**Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	78	22	680	545
<b>Køn</b>				
Mand	82	18	372	220
Kvinde	73	27	308	325
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	67	33	14	19
20-39 år	84	16	59	42
40-59 år	84	16	204	145
60-79 år	78	22	334	279
80 år eller derover	64	36	69	60
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	78	22	638	503
Pårørende	77	23	27	32
<b>Modersmål</b>				
Dansk	79	21	655	530
Ikke dansk	68	32	19	13
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium	78	22	116	96
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	-	-	4	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	80	20	10	10
Nyre-Ambulatoriet	75	25	51	35
Medicinsk Diagnostisk Klinik	44	56	9	7
Lungemedicinsk Ambulatorium	70	30	10	15
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	86	14	44	34
Kliniske Diætister	-	-	4	4
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	3	1
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	80	20	5	14
Hjertemedicinsk amb. Viborg	77	23	125	88
Hjertemedicinsk amb. Skive	94	6	16	17
Endokrinologisk Ambulatorium	72	28	25	20
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	88	12	83	49
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	88	12	17	8
Dialyse-Afsnittet	100	0	8	7
Dermatologisk Ambulatorium	73	27	15	21
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	52	48	27	25
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	72	28	54	43
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	50	50	42	41
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	78	22	9	6
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	76	24	596	499
DE11	90	10	41	18
DE10	97	3	36	19
DE05	57	43	7	9





**Tabel 42. 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	66	31	2	1	1130	105
<b>Køn</b>						
Mand	65	32	1	1	534	55
Kvinde	67	29	3	2	596	50
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	61	32	5	2	30	3
20-39 år	60	37	3	0	94	8
40-59 år	66	31	2	1	325	25
60-79 år	68	29	2	1	566	56
80 år eller derover	62	33	1	4	115	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	31	2	1	1053	101
Pårørende	69	30	1	0	56	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	30	2	1	1091	103
Ikke dansk	56	42	2	0	31	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium	61	34	4	1	208	9
Reumatologisk Ambulatorium Viborg	75	25	0	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg	78	22	0	0	18	1
Nyre-Ambulatoriet	62	34	1	3	77	11
Medicinsk Diagnostisk Klinik	67	20	7	7	15	1
Lungemedicinsk Ambulatorium	74	22	0	4	23	2
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	68	27	4	1	71	11
Kliniske Diætister	38	50	13	0	8	0
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	-	-	-	-	4	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	40	53	0	7	15	4
Hjertemedicinsk amb. Viborg	69	30	1	0	192	20
Hjertemedicinsk amb. Skive	66	28	0	7	29	6
Endokrinologisk Ambulatorium	65	28	7	0	43	4
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	64	35	0	1	127	6
Endokrinologisk Ambulatorium Skive	67	33	0	0	24	1
Dialyse-Afsnittet	80	20	0	0	15	0
Dermatologisk Ambulatorium	68	26	3	3	34	1
Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	71	24	5	0	42	10
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	58	38	2	1	91	5
Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	76	23	1	0	70	11
Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme	69	23	8	0	13	1
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	66	30	2	1	1005	96
DE11	62	38	0	0	59	4
DE10	71	27	0	2	50	3
DE05	55	45	0	0	16	2







## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			30
Kommunikation og information			30
Kontaktperson			10
Kvalitet i behandling			35
Pleje			12
Relationer til personale			45
Ventetid			15

## Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Modtagelsen
1	Ja, jeg får en meget sød modtagelse af en smilende sekretær.	Virkelig god
2	Jeg møder altid en glad og sprudlende sekretær, som får solen til at skinne, også på en grå-vejrsgang. Tusind tak for det.	Virkelig god
3	Det er dejligt, at det er den samme sekretær, der sidder ved skranken :-).	God
4	Lægesekretærerne er altid virkelig søde og hjælpsomme.	Virkelig god
9	Altid smilende og hjælpsom.	Virkelig god
11	Altid venlig modtagelse.	Virkelig god
13	Bliver altid modtaget af sekretæren med et smil og en god bemærkning og i øvrigt af alle i ambulatoriet.	Virkelig god
16	Kom ind på Akut tid.	Virkelig god
17	Altid søde og rare.	God
18	Afdelingen, jeg er tilknyttet, har en meget venlig og imødekommende sekretær.	God
19	Jeg talte med en meget venlig og imødekommende sygeplejerske.	Virkelig god
20	Den første var for forvirrende, kom ind til en studerende, og overlægen så mig få min efterfølgende, så synes derfor ikke jeg fik tilstrækkelig information. Men det er blevet rettet op efterfølgende.	God
25	Meget smilende og venligt personale.	Virkelig god
26	Altid smilende, venlige og behjælpomme.	Virkelig god
28	Venlig betjening. Nogle gang lidt lang ventetid, både før betjening og under betjening.	God
29	Altid god modtagelse. Føler mig 'hjemme', når jeg ankommer. Virkelige søde sekretærer i ambulatoriet.	Virkelig god
31	Jeg bliver altid mødt med venlighed og omsorg. Der er en hyggelig atmosfære i lokalet, og personalet er meget imødekommende. Man følte sig tryk og velkommen.	Virkelig god
35	De var alle søde og rare og forklarede, hvad man skulle gøre.	Virkelig god
37	Nej, det var perfekt. Mange tak.	Virkelig god
40	Venlig og kompetent.	Virkelig god
41	Personalet er altid klar med god vejledning, og det bliver gjort med et smil og godt humør.	Virkelig god
42	Blev informeret om, at lægen var lidt forsinket.	God
48	Yderst imødekommende, venlig og smilende receptionist.	God
50	Mødes altid med et smil.	Virkelig god
50	Altid søde, smilende, hjælpsomme.	Virkelig god
56	Jeg bliver modtaget med et smil, og det varmer jo alle :-)	Virkelig god
58	Smilende personale.	God



✎ 67	Venlig behandling.	Virkelig god
✎ 71	Jeg undrede mig over det skema, jeg skulle udfylde. Troede, de oplysninger var inde i systemet.	God
✎ 72	De er meget søde, venlig.	Virkelig god
✎ 74	Jeg synes, det er ok med spørgeskema på PC, men jeg mangler et punkt, hvor der står (FOR TIDEN) da jeg har perioder, hvor jeg intet kan, og andre perioder [hvor jeg] kan det hele. Får altid en venlig modtagelse af sekretæren, som altid er sød og smilende.	God
✎ 75	Man får en god modtagelse og et smil.	Virkelig god
✎ 79	Synes, at det er rigtig træls, at skal samtale og behandles af læge [der er svær at forstå]. Han optræder meget dominerende, nedladende.	Uoplyst
✎ 80	Venlig modtagelse og ingen ventetid.	Virkelig god
✎ 81	Nej.	God
✎ 83	Det er altid en dejlig modtagelse, man får. Skulle tro, det var et firma, man går til for at købe en vare.	Virkelig god
✎ 84	Altid et smil :-)	Virkelig god
✎ 87	Sekretæren er meget sød og hjælpsom.	Virkelig god

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

**Modtagelsen**

✎ 1	Jeg har været der et par gange den sidste tid. Begge eller flere gang har det været upåklageligt. En enkelt gang var mine prøver vist ikke nået, da jeg kom, men det var ikke noget problem af betydning.	God
-----	---	-----

**ID Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg**

**Modtagelsen**

✎ 2	OK.	God
✎ 4	Når der var udsendt indkaldelse, var det til klokkeslæt.	Virkelig god

**ID Kommentarer - Nyre-Ambulatoriet**

**Modtagelsen**

✎ 1	Nej...	God
✎ 2	Følte mig ligeværdig.	Virkelig god
✎ 3	Alle var søde og imødekommende.	God
✎ 4	Der er altid et smilende personale.	Virkelig god
✎ 8	Meget venlige og imødekommende.	Virkelig god
✎ 9	Bliver modtaget med smil.	Virkelig god
✎ 10	Bliver altid venligt modtaget med smil, alle er virkelig søde og imødekommende.	Virkelig god
✎ 13	Fungerer fint med automatik. Jeg kan ikke forstå, at der kan opstå ventetid allerede, når man har dagens første tid??	God
✎ 17	Altid GOD.	Virkelig god
✎ 18	Ved sidste kontrol var der ventetid på 1½ time, men det er sjældent, der er ventetid.	God
✎ 24	Venlig atmosfære. Behagelig. Man er velkommen.	Virkelig god

**ID Kommentarer - Medicinsk Diagnostisk Klinik**

**Modtagelsen**

✎ 4	Dejligt, venligt og afslappet modtaget på en rar måde. NN er en super læge, der fortalte mig på en sober måde, at jeg har kræft. Tak for god behandling.	Virkelig god
✎ 5	Nej. Det var, som det skal være.	Virkelig god
✎ 6	Det var meget dejligt at blive modtaget i en afdeling, der tog min sygdom alvorlig og behandlede den. Endelig at blive forstået og hørt. Tak for det.	Virkelig god
✎ 7	Udmærket. Men ventetid er jo en stor del af tiden på sygehus i dag. Det er ganske uholdbar, når man havde så ondt [], som jeg havde.	God
<b>ID Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium</b>		<b>Modtagelsen</b>
✎ 2	Fin.	Virkelig god
✎ 5	Der var et dejligt humør hos personalet.	Virkelig god
✎ 6	Kun godt.	God
✎ 9	Det fungerede, som det skulle. Vi ankom og kom hurtigt frem til en receptionist, der kunne fortælle, hvor vi skulle være.	Virkelig god
<b>ID Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive</b>		<b>Modtagelsen</b>
✎ 1	Var ikke i ambulatoriet, blev sendt videre telefonisk.	Uoplyst
✎ 6	Ok. Ventetiden rimelig.	God
✎ 9	Jeg havde hjemmebesøg af [] sygeplejerske.	Uoplyst
✎ 11	Hurtig betjening.	Virkelig god
✎ 15	Det har været svært at finde fra gang til gang pga. omflytning, og på det sidste svært at komme til pga. mangel på p-pladser.	God
✎ 18	Høflig og kompetent modtagelse.	Virkelig god
✎ 23	Venligt modtaget.	Virkelig god
✎ 24	Positiv.	Virkelig god
✎ 28	Så vidt vi kan se i kalenderen, drejer det sig om et hjemmebesøg her af en sygeplejerske.	Uoplyst
<b>ID Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium</b>		<b>Modtagelsen</b>
✎ 1	Hvor er det rart at blive budt velkommen af søde og imødekommende personale :-).	Virkelig god
<b>ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg</b>		<b>Modtagelsen</b>
✎ 1	Har været der før, og [det er] nemt at finde.	God
✎ 3	Den er ok.	God
✎ 4	Obs. At man skal sige sit fulde CPR-nummer ved skranken/sekretæren, så alle kan høre det i venterummet.	God
<b>ID Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg</b>		<b>Modtagelsen</b>
✎ 2	Der er tid til hyggelige bemærkninger.	Virkelig god
✎ 4	Ingen tid.	Dårlig
✎ 5	Personalet var meget venlige, og viste respekt for mig som patient og de andre i venteværelset.	Virkelig god

✎ 9	Søde, venlige og kompetente mennesker, der tog sig tid i en sikkert stresset og fortravlet hverdag.	Virkelig god
✎ 10	God venlig modtagelse.	God
✎ 14	Man bliver mødt med et smil og talt til med en venlig tone.	Virkelig god
✎ 15	Fint.	Virkelig god
✎ 16	Særdeles venlig og meget personlig.	Virkelig god
✎ 19	Kom til tiden trods parkeringsproblemer.	Virkelig god
✎ 27	Ingen.	Virkelig god
✎ 28	Venteværelset var ikke særligt barnevogns-/kørestolsvenligt.	God
✎ 34	En stor smiley :-)	Virkelig god
✎ 37	Meget venlige.	God
✎ 39	Venlig.	Virkelig god
✎ 40	Da jeg de gange har været indlagt er jeg kommet op på hjerteafdelingen.	Uoplyst
✎ 42	Altid venlige og smilende.	Virkelig god
✎ 47	De var høflige og imødekommende.	God
✎ 60	Altid flink og imødekommende.	God
✎ 61	Sød og venlig modtagelse.	Virkelig god
✎ 65	Jeg er rigtig glad.	Virkelig god
✎ 66	Der var meget tomt. Men sedlen gav værdifulde oplysninger.	God
✎ 67	Blev forsinket, hvorfor jeg ikke kom ind til tiden (tekniske problemer med en cykel).	God
✎ 69	Via skadestuen fulgt op til afdelingen. Her stod medarbejdere og bød velkommen. Straks efter fulgt ind på stuen og lagt i seng med smil og imødekommenhed. PERFEKT!	Virkelig god

**ID Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive**

**Modtagelsen**


























✎ 1	Hurtig gennemgang. Kom 15 minutter før tid og blev taget ind med det samme.	Virkelig god
✎ 2	Ok. Kan ikke beskrive det nærmere, da jeg kun har været der i en halv time.	Uoplyst
✎ 4	Smilende personale.	Virkelig god
✎ 7	Jeg var så glad og tryk denne gang. Jeg havde mange [blødninger], og de stoppede det hele. Det var på andet sygehus.	Virkelig god
✎ 10	Det var et dejligt lyst venteværelse.	God
✎ 11	Nej. Alt perfekt.	Virkelig god
✎ 12	Ingen.	Virkelig god

**ID Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium**

**Modtagelsen**

✎ 1	Er altid venligt modtaget, selvom at siden de har ændre det til, at man bare kan/skal swipe sit sygesikringskort, er den menneskelige kontakt blevet mindre med sekretærerne. For at gøre hele processen nemmere og hurtigere er dette, at swipe sit kort, den bedste metode.	Virkelig god
✎ 10	Der var ikke noget egentlig venteværelse, blot indgangen.	God

<b>ID Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg</b>		<b>Modtagelsen</b>
1	Men mindre personligt, nu man bare kører sit sygesikringskort igennem en maskine.	God
3	Scanneren er vanskelig at bruge.	God
6	Meget venlige folk.	Virkelig god
9	Positivt, hver gang jeg var der.	God
12	Kold modtagelse. Ingen, der siger noget (f.eks. godmorgen/goddag). Sundhedskort scannes som modtagelse på en skærm. Når personale går forbi, er der samme stilhed.	Dårlig
13	De er altid glade og venlige.	Virkelig god
14	Der kom en venlig læge, han gav hånd. Jeg følte mig velkommen. Lægen forklarede, hvad der skulle ske, så jeg følte mig velinformeret. Jeg fik givet en hånd, når jeg gik.	Virkelig god
16	Venlighed. Hjælpsomhed.	God
17	De er gode i høj grad.	Virkelig god
21	Det er bare fint.	Virkelig god
23	Som forventet mødt med et smil.	God
24	Jeg definerer god som det niveau, man bør kunne forvente og virkelig god som ud over det, man kan forvente.	God
25	Der er altid smil og venlige mennesker.	Virkelig god
29	Den læge, jeg skulle ind til, var ikke mødt, men var på andet sygehus, så jeg måtte ind til en anden læge 45 minutter senere.	Dårlig
35	Dejlig smilende og venlige sekretærer.	Virkelig god
37	Imødekomende. Der var masser af overskud og smil.	Virkelig god
39	Jeg synes, at jeg blev taget godt imod, da jeg startede ved Jer.	Virkelig god
40	Sekretæren måtte godt virke lidt mere glad og være mere obs. på, hvor længe man står og venter.	God
41	Smilende personale. Oplevede kun én gang, at der var ventetid. Da blev jeg informeret angående ventetid (det var pga. sygdom).	Virkelig god
42	Sød og smilende modtagelse.	Virkelig god
44	Meget hjælpsom og forklarende.	Virkelig god
45	Jeg føler et godt arbejdsklima med en dejlig humor og friske svar med et glimt af sort humor (skønt).	Virkelig god
48	Mener, det var ok. Det er så længe siden, så jeg ikke husker så meget derfra.	Uoplyst
49	Det er dejligt, at det er de samme personer, man møder hver gang.	Virkelig god
52	Godt.	Virkelig god
<b>ID Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Skive</b>		<b>Modtagelsen</b>
2	De er næsten altid søde og venlige.	God
4	Altid søde og venlige.	Virkelig god

	5	Lider pt. af angst, så jeg har brug for at komme ind til tiden.	God
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Dialyse-Afsnittet</b>	<b>Modtagelsen</b>
	3	[For cirka ti år siden] blev det konstateret, at jeg havde nedsat nyrefunktion. Herefter blev jeg sat i medicinsk behandling. Frem til slutningen af 2012, mødte jeg ca. hvert kvartal til opfølgning. Fuldt tilfredshed med læger og personale!	Virkelig god
	4	Da jeg er selvhjulpent, er der ingen ventetid.	Virkelig god
	8	Når jeg møder til ambulans kontrol, er personalet som regel klar til aftalt tid, jeg oplever yderst sjældent ventetid, og så max fem til ti min.	Virkelig god
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Dermatologisk Ambulatorium</b>	<b>Modtagelsen</b>
	3	Kun positivt!	Virkelig god
	5	Hun var meget positiv og imødekommende. Hun gav god information omkring min behandling.	Virkelig god
	6	Meget venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
	7	Det var fint.	God
	12	Meget søde/imødekommende. Man føler sig tryk.	Virkelig god
	13	Søde og hjælpsomme.	Virkelig god
	14	Altid på en velkommende måde.	Virkelig god
	15	Jeg følte mig godt taget imod, og de virkede som om, de havde alt den tid, det skulle tage at snakke om mit udslæt.	Virkelig god
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme</b>	<b>Modtagelsen</b>
	1	Venlig, professionel og hurtig.	God
	2	Der var en rigtig fin modtagelse og meget venligt personale.	Virkelig god
	3	Venlig og imødekommende betjening.	Virkelig god
	8	Nej.	God
	11	Virkelig et sødt personale!	Virkelig god
	12	Hun var sød til at forklare, men gjorde det for hurtigt. Et samme med spørgeskemaet om væskemængde osv. Så hun lavede fejl.	God
	15	Meget fin modtagelse.	Virkelig god
	16	Personalet var sød og imødekommende.	God
	17	Afmærkning/skiltning kunne godt være bedre.	God
	18	Udmærket modtagelse!	God
	19	Nej.	God
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme</b>	<b>Modtagelsen</b>
	1	Fik aldrig indkaldelsen til mødet med posten. Blev først opmærksom på mødet, da lægen ringede for at høre, hvor jeg blev af. Tog mødet pr. telefon. Såfremt regionen overvejer at indføre gebyr for manglende afbud, så bør de sikre, at de også indkalder patienten.	Virkelig dårlig
	3	Jeg ringede for en hurtig tid, da jeg havde det skidt, og fik en tid samme dag! (En anden havde meldt afbud).	Virkelig god

5	De er altid venlige :-)	Virkelig god
6	Alle var venlige, og jeg kom ind til tiden.	Virkelig god
17	Meget venlige og imødekomende. Viser de er der for at hjælpe. Tager hånd om hele mennesket, virkelig positiv oplevelse!	Virkelig god
18	En af gangene ventede jeg i halvanden time på at komme ind. Havde spurgt tre forskellige sygeplejersker, som alle forsikrede mig om, at jeg ikke var glemt, og alligevel kommer lægen NN ud og kan ikke forstå, jeg har ventet så længe :-)	God
19	Nogle af dem kan godt virke lidt sure.	God
20	Jeg har været meget tilfreds med min modtagelse i ambulatoriet.	God
21	Søde og venlige som altid.	God
23	God modtagelse.	God
28	Der sad ingen i skranken. Man måtte selv banke på glasruden.	Dårlig
36	Meget venligt og imødekomende personale.	God
38	Nej.	Virkelig god
40	Jeg havde en tid [om sommeren], modtaget på brev [i foråret]. Da jeg kom i ambulatoriet, viste det sig, at tiden var ændret, og jeg har ikke modtaget brev om ændringen. Reaktionen i ambulatoriet var, at de ville undersøge, om der var en læge, som kunne undersøge mig samme dag. Når man først har måtte vente [flere] måneder på forundersøgelsen, så er det ikke tilfredsstillende, at reaktionen ikke prompte er, at det må vi (sygehuset) løse, så man ikke risikerer at blive sendt hjem med uforrettet sag. Heldigvis blev der fundet en læge, som kunne gennemføre undersøgelsen.	Dårlig
43	I har et super personale, som virker rigtigt engageret i lille mig. Gør alt for, at jeg skal være tryk, og de er hele tiden klar til at skære ud i pap, hvis man har brug for det.	Virkelig god

#### **ID Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg**

#### **Modtagelsen**

6	Venligt, imødekomende personale. Tillidsvækkende læge.	Virkelig god
8	Nu spørger I jo kun om oplevelser i en tre måneders periode, og jeg er kommet der gennem tre år! Det er jo en hel anden afdeling nu! Skåret meget ned over hele linjen. Det kan kun fornemmes anderledes!	God
12	Venligt, oplysende og smilende personale.	God
14	Venlige mennesker, men lokalet mørkt og kedeligt.	God
15	Nej, er tilfreds.	God
16	Virkelig god og omsorgsfuld.	Virkelig god
23	Man henvender sig til sekretæren, som beder mig tage plads. Helt ok!	God
30	Jeg er kommet i ambulatoriet gennem [mange] år, så jeg har ikke noget at klage over. [] Der er tit ventetid, så tager jeg en kop kaffe.	God

## Medicinsk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Fejlhåndtering
12	Jeg troede, at jeg skulle tale med en læge NN, da jeg forrige gang blev sendt til undersøgelse andet sted af ham. Så forventede, at jeg skulle tale med ham, men kom ind til en sygeplejerske. Det er også ok indimellem, men ikke når man forventer svar på visse ting, og så ikke kan få det... Jeg kunne heller ikke få undersøgt mit knæ godt nok, da sygeplejersken ikke kunne "tømme" det, og lægen ikke havde tid til at se på mig... Føles noget rodet og var vildt utilfredsstillende ikke at kunne få svar, ej heller på røntgenbilleder, da hun ikke turde udtale sig... Så denne gang gik jeg fra jer vildt frustreret, øv.	Dårligt
14	Ikke opmærksomme på afslutning af medicin. Ville fortsætte behandling trods indlæggelse.	Dårligt
24	Ingen fejl.	Uoplyst
27	Igennem ca. et år havde jeg det meget dårligt, kunne intet. Der blev blot lagt på tabletterne, indtil jeg sagde, jeg ikke ville mere, og fik nogle nye, og efter 14 dage havde jeg det bedre og har det stadig.	Dårligt
39	Min tid var blevet aflyst pga. et telefonopkald fra mig. Fik lynhurtigt en ny tid.	Virkelig godt
45	Jeg fik [en ting at vide], hvor jeg i virkeligheden [fejlede noget andet]. Det var en kæmpe fejl i kommunikation fra lægens side.	Virkelig godt
48	Fejldiagnose. Mangel på opfølgning af behandling (tabletter).	Godt
55	Der gik et år fra, at jeg fik stillet diagnosen leddegigt til, at jeg fik udleveret materiale om sygdommen. Det ville have været en stor hjælp og havde givet mig en indsigt i, at de ting, jeg gennemgik/oplevede, var naturligt for patienter med den diagnose.	Godt
60	Glemte at sige, jeg skulle tage kalk.	Godt
64	Tror, at læge og jeg har to forskellige mål for besøg.  Mit: At blive udredt og få svar på sygdom. [Lægen]: [At behandle]. Lægen [er] ydermere lidt svær at forstå. Men flink nok.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
65	Ingen fejl, alt klappede bare.	Uoplyst
	<b>ID    Kommentarer - Nyre-Ambulatoriet</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
22	Jeg ventede i to timer på at komme ind. Så var lægerne gået til frokost, da de endelig fandt mig i systemet. Det første it-system sagde velkommen og vent. Men de fik ingen besked i ambulatoriet, så jeg blev ikke kaldt ind, før jeg selv hidsede mig op.	Godt
	<b>ID    Kommentarer - Medicinsk Diagnostisk Klinik</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
6	Jeg havde fået tilsendt mødetid en halv time senere, end jeg var ventet af læge NN.	Virkelig godt
7	Jeg kommer for at blive undersøgt for en blodprop []. Det viste sig, at det var det ikke, fik jeg at vide. Jeg havde så ondt []. Talte med en arrogant og overlegen læge NN, der virkelig så ned på mig. Han har måske haft en dårlig dag, men hvorfor skal det gå ud over mig? [Han var] virkelig en læge af den gamle type, som jeg mest havde lyst til at sparke i skridtet, da han løseligt og arrogant undersøgte [mig]. Da jeg flere dage efter var kommet hjem, havde jeg stadig ondt [], og gik så til min [speciallæge] i [anden by]. Jeg fortalte hende om mine undersøgelser på sygehuset []. Hun ville ikke gøre noget ved mig, men sagde, at hun troede det var [bestemt lidelse], jeg havde, og [at jeg] skulle gå til min læge og få en blodprøve. Så måtte jeg turen igennem igen, og det viste sig så, at det var [lidelsen], jeg havde. Det måtte min [speciallæge] finde ud af, selv om jeg havde været på sygehuset til en masse undersøgelser, skanning og snakket med læger NN. Kæft siger jeg bare, en gang dansk sygehusvæsen vi har, det er under al kritik. De kunne ikke finde ud af, hvad jeg fejlede, men min [speciallæge] kunne. Jeg har intet til overs	Virkelig dårligt

for Viborg Sygehus og deres overlegne læger NN. At behandle folk [på den måde], føj for f... siger jeg bare, hvor er det dårligt. Det handler bare om og få folk smidt hurtigt ud, så skide med undersøgelsen. [Det er] bare for dårligt, at sygehuset ikke kunne finde ud af, jeg havde [lidelsen]. Det er ganske enkelt for dårligt...

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	Fejlhåndtering
8	Ambulatoriet og røntgen arbejder ikke sammen. Fik indkaldelse til røntgen, og mødte op, og fik at vide, at jeg havde en anden tid, end den der stod på sedlen gik til ambulatoriet og de ordner det.	Godt
10	Ved første henvendelse var ventetiden over en time og lægen vidste ikke, hvorfor NN var der.	Uoplyst
11	Jeg skulle have taget et røntgenbillede af lungerne, hvor jeg måtte vente 45 minutter, fordi jeg var blevet glemt i "systemet".	Godt
12	Ikke nogen fejl.	Uoplyst
14	Forkert recept.	Virkelig godt
16	Ingen.	Uoplyst
19	En "spytprøve" blev ikke undersøgt, og derfor fik jeg ingen svar, før jeg henvendte mig igen og afleverede en ny prøve og kontaktede mig igen for et svar!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Forskellig besked fra sygeplejerske og læge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Sygehusene arbejder ikke sammen. Uha.	Uoplyst
25	To læger NN ville absolut tage blodprøven i håndleddet, men magtede det ikke. Forsøgene var meget smertefulde. En bioanalytiker kunne uden spor ubehageligheder.	Virkelig dårligt
26	Efter tredje undersøgelse, da vi skulle have svar, var lægen syg og en anden læge overbragte svaret. Han fortalte, at jeg ikke fejlede noget. Men næste dag blev jeg ringet op af den oprindelige læge, som sagde, at jeg var blevet fejlorienteret, og undersøgelserne skulle fortsætte.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	Fejlhåndtering
1	<input type="checkbox"/> Jeg skulle kigges i spiserøret og blev fri for at få kamera ned gennem halsen. Var så lettet. <input type="checkbox"/> Da sprøjten med saltopløsning ikke virkede med den første sprøjte, fandt man hurtigt en anden sprøjte.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg	Fejlhåndtering
3	Det er et problem, at ansatte ikke snakker sammen om det, der er blevet bestemt. Få nu gjort noget ved jeres snobbede faggrænser. Det er så deprimerende at skulle fortælle det hele gang på gang.	Godt
7	Ingen fejl.	Uoplyst
13	At en ikke kardiologisk udskrev recept på <input type="checkbox"/> tabletter. Jeg kunne ikke få dem udleveret på Apoteket inden en anden læge havde udskrevet dem.	Godt
15	Det kan jeg ikke vurdere.	Uoplyst
24	At læge NN og anden læge NN ikke havde de samme oplysninger angående behandling af hjerteflimmer.	Godt
26	De gange, jeg har været indlagt med operation for brok og ballonudvidelse, har været meget gode. De har været så gode ved mig, jeg har ikke noget at udsætte på nogen.	Uoplyst
29	En læge glemte at informere om blodtryksnedsættende medicin.	Virkelig godt
51	Jeg blev indkaldt og fik kun målt blodtryk, som min egen læge kunne have målt (spild af tid og benzin).	Uoplyst



✎ 57	I forbindelse med indsættelse af pacemaker mistede jeg et øjeblik bevidstheden.	Virkelig godt
✎ 62	Jeg er bekymret for [medicinen], som I har ordineret mig. Er der bivirkninger, der ikke er bekendtgjort? Jeg er utryg, føler det generer mig med træthed. Jeg har konstant hjerteflimmer.	Uoplyst
✎ 70	Blev sendt ned til blodprøveafdelingen med besked om, at de vidste, jeg kom. Da jeg kom til blodprøveafdelingen, kunne de ikke se, jeg skulle have taget en blodprøve. Fik den besked at gå tilbage igen til hjertemedicinsk afdeling, hvor de så kunne se, at sagen var givet videre, så retur igen.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 3	Synes måske, at lægen ikke tog problemet alvorligt. Antydede, at andre symptomer var i nærheden af hypokondri, da det ikke blev lyttet til. Symptomer, der "normalt" forekommer [] (Der er ingen regler uden undtagelser). Jeg kom ikke for at få opmærksomhed og har ikke selv pådraget mig en ubalance i mit [] system, at jeg ved af.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 2	Ingen.	Uoplyst
✎ 3	Sygeplejersker ok. Fagligt kompetente. Nogle unge læger inkompetente og uforberedte.	Godt
✎ 8	At jeg fik [medicin], men kun kortvarigt.	Godt
✎ 18	Min sædvanlige sygeplejerske var blevet forsinket/var gået/ havde glemt mig? Men en anden, som også kender mig, tog mig ind i stedet, så det kom ikke til at betyde noget.	Virkelig godt
✎ 19	Helt ufatteligt ringe og urimelig forskel på jeres [] disse data :-(. Det kan simpelthen ikke være rigtigt, at det ved første besøg er vægten med tøj med fradrag på 2,4 kilogram, når det så ved diætisten er vægten med tøj uden fradrag for tøj. Det er helt urimeligt og demotiverende og ødelægger jeres	Virkelig dårligt
✎ 28	Normaltjek blev til et års undersøgelse. Så de havde ikke de blodprøver, de skulle have.	Godt
✎ 29	Som sagt var lægen ikke til stede, men jeg måtte ind til en anden læge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 46	Forsinket brev, så jeg ikke fik den rette dosis af medicin.	Godt
✎ 47	Skulle opereres igen dagen efter.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Skive</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 5	Der blev ændret tid pr. brev. Da jeg kom, var tiden ændret igen, uden jeg vidste det. De havde dog tid til mig alligevel.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dialyse-Afsnittet</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 1	Forkert information fra lægesiden.	Godt
✎ 2	Uenighed om årsagen.  Nogle læger mente, at det var årsagen trods det, at jeg førte efter nogle år i ambulatoriet fik konstateret [].  Andre læger mente, at [] var årsagen.	Godt
✎ 4	Planlagte blodprøver kan glemmes.	Virkelig godt
✎ 5	Det var med nogle piller, som jeg ikke ville have.	Dårligt
✎ 6	I kunne ikke finde åre.	Dårligt

ID	Kommentarer - Dermatologisk Ambulatorium	Fejlhåndtering
4	Manglende information om positivt svar på borrelia infektion. Svaret kom to-tre måneder efter blodprøven var taget.	Dårligt
8	Jeg fik for meget lys og blev derfor meget rød. Men det kan personalet jo ikke vide, at jeg pludselig reagerer meget på lyset.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme	Fejlhåndtering
3	Jeg ved ikke helt, om jeg kan tilskrive det som en fejl af undersøgelsen, men dagen efter opstod der hævede ben (lymfevæske) i begge mine ben. Jeg har været i kontakt med sygehusvæsenet lige siden, og ingen kan give mig en forklaring. Det er frustrerende.	Virkelig godt
9	Jeg har stadigvæk ingen diagnose fået.	Uoplyst
12	Der blev krydset og skrevet for hurtig i modtagelsen om piller og brev og væskeindtagelse, så der kom fejl.	Godt
13	Jeg var sendt til undersøgelse for at få undersøgt, om jeg havde spiserørskrampe, og ved modtagelsen siger de undersøgelse af mavesår. Det bliver korrigeret til, at man ser efter det hele!	Godt
ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	Fejlhåndtering
1	Manglende indkaldelse til mødet. Fået at vide, jeg ville få en indkaldelse tilsendt.	Godt
2	At jeg skulle til en samtale to dage efter, jeg havde været til en kikkertundersøgelse. Når der mindst skulle gå 14 dage før I havde svar.	Godt
7	Jeg oplevede, at jeg var sendt ind fra min læge til kikkertundersøgelse, og så fik jeg at vide, at det bare var en samtale. Det mener jeg er en fejl :-{.	Dårligt
9	Sprog-mæssige problemer. Lægerne er for dårlige både i skrift og tale.	Uoplyst
10	Har en enkelt gang oplevet, at en tid ikke var registreret. Aftalen var lavet pr. telefon.	Virkelig godt
12	Manglende tilbagemelding. Manglende recept.	Virkelig godt
13	Det er en længere udredning.	Virkelig dårligt
22	Medicin blev ikke bestilt som lovet.	Godt
31	Jeg har for [mange] år siden fået [en diagnose] ved en [ ]biopsi. Ved denne undersøgelse blev jeg indkaldt til en kikkertundersøgelse [ ], men ved ambulatoriet skulle jeg alligevel ikke have denne undersøgelse, fordi jeg jo allerede har fået konstateret [sygdommen]. Indkaldelsen til undersøgelsen var en fejl.	Godt
33	Undersøgte ikke hele [området] ved endoskopi. PET/CT-skanning viste senere, at der var signal højere oppe, hvorfor en ny endoskopi var nødvendig. Herunder risikoen ved den længere ventetid, hvis der er tale om alvorlig sygdom.	Godt
34	Efter snart fire måneder har jeg stadig ikke modtaget svar på blodprøver!	Uoplyst
37	Lægen var dårlig til at udtrykke sig.	Uoplyst
44	Man havde ikke undersøgt sagen godt nok. Læge NN læste først min journal, da jeg kom. Min tid hos læge NN var spild af tid! Da jeg næste gang havde en anden læge, var det meget tilfredsstillende.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	Fejlhåndtering
3	Mødte i ambulatoriet, selv om der manglende prøvesvar. Måtte gå hjem med uforrettet sag.	Godt
5	Glemte at skrive [flere] gange om blodprøvetagning. Der blev snakket om, at jeg skulle vejes og have målt blodtryk, og jeg blev vejet en gang. Der blev talt om temperaturmålinger en gang,	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

men det blev ikke nævnt siden.

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 17 Man "glemte" at ordinere folinsyre, som skulle have ledsaget mit behandlingsforløb, og det var et tilfældigt spørgsmål fra en sygeplejerske, der viste mig dette. Ved mine efterfølgende spørgsmål blev det meget nedtonet på trods af ordination efter forløbets afslutning.          | Dårligt       |
| ✎ | 18 Blev tappet i forbindelse med forhøjede tal (blodprocent). Fik infektion i stikkestedet.   | Virkelig godt |
| ✎ | 26 Først efter NN holdt (hun var dygtig). Der var en ny læge [] hver gang, jeg kom ind. Der var ikke tilfredsstillende. En læge sagde med [sygdom] kunne jeg sagtens have bryst smerter, en anden læge sagde det modsatte. Jeg flytter til Aarhus i fremtiden, så får jeg den samme læge. | Uoplyst       |

## Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg bliver infuseret, og da det er mennesker, det handler om, kan de aldrig tilrettelægge arbejdsgangen, så der ikke opstår nogle uforudsete ting og dermed lidt ventetid.	Godt
3	Da der ikke var et uddybende svar fra røntgen, bremsede det manglende svar min videre behandling. Jeg måtte derfor vente på telefonsamtale et par dage efter, hvor jeg ikke fik tid nok til at spørge til hvilke muligheder, der ellers er for behandling af smerter. Jeg får efterfølgende ikke ringet [da jeg ofte er på ambulatoriet i telefontiden].	Godt
4	Jeg er godt tilfreds med mit behandlingsforløb og har derfor også valgt at fortsætte på ambulatoriet i Viborg, selvom jeg nu hører under en anden region.	Virkelig godt
18	Pt. kommer jeg til de aftalte samtaler hos sygeplejerskerne, fordi det forventes af mig. Det er i orden og en god sikkerhed. Ved eventuelle problemer, usikkerhed og tvivl, opfordres man altid til at henvende sig, hvilket har fungeret perfekt de gange, jeg har gjort brug af det.	Godt
19	Dejligt, at der ikke var ventetid, da jeg efterfølgende fik taget blodprøver.	Godt
21	Nej.	Godt
22	Svært at forstå [lægen].	Godt
26	Det fungerer skidegodt.	Virkelig godt
27	Samtale.	Godt
28	For dårlig information om sygdommen samt medicinen.	Godt
31	Siden jeg fik [ ] i 2007, er der sket et mirakel. Fra at kunne gå få skridt til at [kunne] ordne have, vaske gulv osv. Et mirakel. Jeg er så glad og taknemmelig.	Virkelig godt
32	At alle læger [er forståelige].	Godt
34	Der er desværre stor udskiftning blandt lægerne, som gør, at det er sjældent, jeg kommer til at snakke med den samme læge ved mine besøg på ambulatoriet.	Godt
44	VIGTIGT! Jeg føler selv, at det er min ryg og rygsmerter, der invaliderer mig, men behandlere/undersøgerne retter fokus på [ ]gigt, som jeg ikke føler mig plaget af. Jeg føler nogle gange, at man ikke tager min ryglidelse alvorligt.	Godt
45	Jeg havde en depression, og [behandleren] viste ingen interesse for det. Jeg synes, at I skal forbedre jer i at se hele mennesket og ikke kun [sygdommen].	Godt
46	Jeg har været igennem nogle ubehagelige undersøgelser, men alle har bidraget til at minimere generne.	Virkelig godt
47	Lægen, som jeg var inde hos, blev ved med at hentyde til, om jeg havde en spiseforstyrrelse uden at spørge direkte. Ved, at det er noget, som hun skal være opmærksom på under mistanke, men endte med at føle mig forkert tynd og ked af det, eftersom jeg på ingen måde har en spiseforstyrrelse!	Godt
54	Jeg er til kontrol på reumatologisk afdeling i Viborg hvert halve år pga. leddegigt. Det er ikke tilfredsstillende, at det ikke længere er muligt at blive kontrolleret af en læge men af en sygeplejerske. Selv om hun virker kompetent, er jeg mest tryk ved at blive behandlet af og tale med en reumatolog. Det er vigtigt, at stærk medicin og gigt passes omhyggeligt, og det gøres bedst af en læge.	Godt
55	Sætter stor pris på muligheden for at kunne ringe til sygeplejerskerne dagligt, og at de handler med det samme og kan vejlede/ændre medicin.	Godt

✎ 64	Føler mig ikke udredt og har ikke fået nogen egentlig prognose. Afdelinger bør tale sammen, når sygdomme hænger sammen.	Dårligt
✎ 65	Dygtige og kompetente sygeplejersker og læger m.v.	Virkelig godt
✎ 70	Taknemmelighed.	Godt
✎ 73	Et yderst tilfredsstillende forløb. En veninde fik lov at overnatte sammen med mig.	Uoplyst
✎ 76	Det var ikke ambulatoriets fejl, at det gik dårligt, men sekretariatets i den modtagende afdeling.	Godt
✎ 77	Har oplevet, at læger med anden etnisk baggrund end dansk er meget mere venlige og imødekommende og hjælpsomme og interesserede.	Virkelig godt
✎ 78	Svært at forstå hinanden.	Godt
✎ 82	Det var alt sammen i orden, og min kontaktperson havde styr på alt og gav den information, jeg havde behov for.	Godt
✎ 83	Jeg kom direkte ind til lægen, hvor jeg fik en meget fin forklaring og behandling.	Virkelig godt
✎ 85	Har haft samme læge flere gange. Det er rart.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Ambulatoriet har gjort meget for mig, men jeg kan ikke tåle de forskellige behandlingstyper. Derfor kan nogle af de tidligere svar måske virke negative, hvilket ikke er hensigten.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	[ ] Undersøgelsen var under særdeles kyndigt [personale] (med undtagelse af én). Jeg vil rose anæstesifolk og læge NN.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Nyre-Ambulatoriet</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Meget glad for samtaleforløb. Ro i sindet.	Virkelig godt
✎ 4	Jeg får altid en rigtig god behandling. Bliver hørt og får svar på mine spørgsmål. Oplever aldrig, at der ikke er tid til tingene.	Virkelig godt
✎ 12	Der var ikke bestilt hasteprovver korrekt!	Godt
✎ 17	Er meget tilfreds!	Godt
✎ 23	Meget tilfredsstillet.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Diagnostisk Klinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Har i år været til [mange forskellige undersøgelser]. Alt sammen med gode oplevelser.	Godt
✎ 7	Ganske enkelt så dårligt, at på en skala fra et til ti får sygehuset og lægerne 2. Under alt kritik.	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 6	Føler jeg har fået meget god behandling.	Virkelig godt
✎ 7	Jeg var til en uddybende samtale, og fik god og grundig instruktion.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 12	Undersøgelsen viste ikke noget, jeg kan bruge til noget.	Godt
✎ 13	Jeg skulle have foretaget en række blodprøver i Viborg, og havde i forvejen bestilt tid. Da jeg	Virkelig godt

kommer til Viborg, siger de, at der ikke er kommet en henvisning fra [andet sygehus] (på trods af besked fra [andet sygehus] om at de havde sendt en henvisning) og derfor skulle jeg komme igen en anden dag. Jeg har [langt] til Viborg, så det spildte jeg en formiddag på.

✎	15 Jeg oplevede, da jeg kom ind og var bange for, at jeg havde fået []kræft, blev jeg taget rigtig godt imod. Jeg oplevede, at jeg var i de bedste hænder, og de vidste, hvad de havde med at gøre og meget grundig. Det var en fast læge i NN, som var yderst kompetent. Efter nogle års kontrolbesøg, kom jeg til to andre læger, og der var jeg glad for, at jeg var så langt i forløbet, at det var mindre betydningsfuldt i mit sygdomsforløb. Havde jeg mødt dem i starten, havde jeg været et rystende nervevrag. Med min faste læge blev jeg lyttet meget til og hørt, hvad der var vigtig for mig, og fik lov at prøve at uden medicin og hørt til, hvordan det var gået og accept af, at det var ok, til jeg blev klar til at tage medicin. Da jeg skulle have undersøgt mine lunger, og var meget ude af mig selv, var der en sygeplejerske, der forsøgte at trøste mig ved at sige, at det kunne være, at de ikke fandt noget. Det var det ikke en trøst for mig, tvært imod skulle jeg også til at kæmpe for at bevise, at der ikke var nogen, der hostede 1000 gange om dagen uden grund.	Godt
✎	19 Nej, men der har været for mange læger og sygeplejersker. Ny hver gang!	Godt
✎	27 Har været igennem nogle undersøgelser, som jeg ikke helt kunne gennemskue/blev informeret om, hvad formålet var med og blev overrasket omkring svaret/formuleringen: Der er ingen tegn til blodpropper. Ligeledes er min undersøgelsesrække blevet afsluttet med et brev, hvor jeg får en ambulatorietid om et år. Jeg er ikke blevet afklaret omkring mine henvisningsproblemer. Der mangler en konsultation og en konklusion, hvor jeg/vi gør status over forløbet indtil nu. Jeg må også sige, jeg er meget overrasket over, da jeg har brug for at informere ambulatoriet omkring noget akut opstået, der kan have betydning for undersøgelserne, at jeg kun kan komme i kontakt med ambulatoriet/læge NN via brev. Og så i disse digitale tider????	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	1 Det var i den grad professionelle behandlere, der håndterede forløbet tilfredsstillende.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	1 Ikke andet, end at jeg var glad for at blive fri for kamera ned gennem halsen.	Virkelig godt
✎	4 Skiftede kontaktlæge, og det var godt at få "nye" øjne på mit forløb.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	1 Der kunne være lidt mere realistiske udmeldinger fra Hjerterafdelingen i forbindelse med, hvor lang tid der går, inden man bliver kaldt ind på ambulatoriet efter en indlæggelse.	Godt
✎	4 Gav ikke besked videre, at jeg nu var færdig. Skulle også til CT-scanning.	Dårligt
✎	6 Jeg var meget glad for den omsorgsfulde og kærlige pleje efter min behandling.	Virkelig godt
✎	16 Jeg blev inddraget i et medicinsk forsøg []. Jeg blev meget grundigt informeret og kunne vælge ja eller nej. Et særdeles positivt forsøg at deltage i (engagerede personer).	Virkelig godt
✎	17 Både kontaktperson og læge virkede særdeles kvalificerede, var imødekommende, koncentrede og informative.	Virkelig godt
✎	18 Sygeplejersken virkelig kompetent, dygtig læge. Han opdagede, [hvad der var i vejen]. Han gav en god forklaring.	Godt
✎	25 Al mulig ros! Fik en meget grundig forklaring og havde mulighed for at stille alle de spørgsmål, jeg ønskede. Fik svar på alt, hvad jeg spurgte om og følte mig meget velinformeret, da jeg forlod ambulatoriet.	Virkelig godt
✎	28 Vi havde ved de første to scanninger af vores barn forskellige læger. Da en af den [ikke havde så meget erfaring], var det ret utrygt. Og vi bad om, at det efter de første to gange, blev den samme læge, der skulle være med. Det ønske blev imødekommet, og vi var meget tilfredse.	Godt
✎	31 Jeg har oplevet, at jeg nogle gange 'forsvinder' fra systemet, og må selv gøre opmærksom på rutinetjek.	Virkelig godt

32	Bliver forvirret over, at noget hører under Skejby og andet under Viborg.	Virkelig godt
33	Det var rart at vide, hvad der konkret er i vejen.	Uoplyst
41	Ifølge sekretæren ved genoptræningen så havde de ikke fået henvisningen, før end at jeg ringede og rykkede for start.	Virkelig godt
42	Altid med en god forklaring på, hvad der skulle ske af både læge og sygeplejerske. Er godt tilfreds med mit forløb angående min pacemaker.	Virkelig godt
43	Det er et dejligt team, sygeplejerske og læge. Jeg føler mig tryk.	Virkelig godt
44	Nej.	Virkelig godt
46	Hele forløbet var rigtig positivt.	Virkelig godt
55	Ting, der blev stillet i udsigt under indlæggelsen, blev ikke effektueret.	Godt
56	Perfekt, kan næppe gøres bedre.	Virkelig godt
67	Min sygeplejerske har bare lært / kan noget om ordentlighed, et godt værdiord.	Godt
68	Indkaldelsen til hjerteafdelingen lyder på []. Er min mand med i et forsøg?	Godt
69	Fungerede fint.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
8	Det er den bedste oplevelse, jeg har haft på et hospital!	Virkelig godt
11	Undersøgelserne er altid lige gået, men to læger har aldrig den samme mening.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg er personligt bedst, når lægen, der er tilknyttet til patienten, også er i 'samme' aldersgruppe. Her tænker jeg på, at jeg fik ny læge tilknyttet mig, efter at min daværende læge efter mange år flyttede. Den nye læges måde at praktisere sit erhverv var bedre tilrettet til [anden aldersgruppe]. Da jeg bad om at få en anden læge, fik jeg også dette og har været meget glad for at have en læge, tættere på min alder. Kan også være det bare er mig, der havde det nemmere ved at relatere til ham.	Virkelig godt
2	Alene "for"-undersøgelser pt. Behandling i 2014.	Godt
4	Har meget hurtigt fået svar på blodprøver og med forslag til ændring i medicindosering. Har været meget fint.	Godt
5	En undersøgelse/samtale: skulle have ny tid for at få introduktion i blodsuktermåling. Det kunne let være samtidig.	Dårligt
11	Talte med en læge, som jeg havde lidt besvær med at forstå, men med tolk gik det bedre.	Godt
12	Sygeplejersker er fagligt meget dygtige.	Virkelig godt
13	Jeg måtte rykke for blodprøveskema, da sekretærfunktionen åbenbart ikke kan følge med. Jeg havde fået estimeret på, hvornår det ville være klart, men det holdt ikke.	Virkelig godt
14	Jeg blev modtaget af smilede, imødekomende og venlige mennesker, både i receptionen, hos sygeplejersken og lægen. Fik at vide, at der var lidt ekstra ventetid. Jeg har haft diabetes [i en del år], så jeg ved, hvad der skal ske ved kontrollerne. Jeg var dog meget positivt overrasket over, hvordan det gik.	Virkelig godt
16	Meget hurtigt og effektivt undersøgelsesforløb og efterfølgende samtale:-)	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>

✎ 3	Tilfredsstillende.	Godt
✎ 4	Ambulatoriet er ikke blevet informeret om laserbehandling, som er foregået på øjenafdelingen på andet sygehus.	Godt
✎ 6	Meget god.	Virkelig godt
✎ 11	Var det ikke for personalet på endokrinologisk afdeling, havde jeg nok aldrig fundet ud af, at den lidelse som jeg har i halsen, var noget, der kunne gøres noget ved. Noget min egen læge bare har slået hen med, at det ikke var noget. Det er jeg dem meget taknemmelige for.	Virkelig godt
✎ 17	Nej.	Virkelig godt
✎ 19	I burde afklare og afstemme, så i anvender samme målekriterier ved alle forløb. Endvidere burde diætisten overholde, hvad [der loves] omkring afklaring med lægen.	Dårligt
✎ 22	Synes, det er uhørt, at afdelingen ikke ved, hvilken medicin egen læge udskriver.	Godt
✎ 26	Ingen, da vi har første besøg at tage op til vurdering!	Godt
✎ 29	Jeg fik besked på, jeg skal opereres for struma, men jeg har stadig ikke fået en henvisning til operation.	Dårligt
✎ 32	Jeg har haft god mulighed for at tale med diætist, læge og sygeplejerske efter behov.	Virkelig godt
✎ 37	Godt, effektivt, behageligt.	Virkelig godt
✎ 42	Lægen har hjulpet mig videre i sundhedssystemet, så jeg efter to års sygdom og flere besøg hos andre afdelinger i systemet endelig har fået diagnose og behandling.	Virkelig godt
✎ 43	Der taltes ikke ned til mig.	Godt
✎ 52	Jeg synes, at det svar der kom retur fra [] på [] fotografierne er intetsigende. De har billederne fra sidste år, så er der en udvikling i diabetesforandringerne på nethinden eller ej. To år i træk har jeg modtaget fuldstændig enslydende og intetsigende breve. Da svarene kom fra andet Sygehus, blev billederne sammenlignet og en konklusion videregivet af diabetessygeplejersken.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 3	Det er svært at tale med udenlandske læger.	Godt
✎ 6	Gode og kompetente sygeplejersker. Dette kan man ikke sige om lægerne. Har stort set ikke haft den samme læge de sidste to år, og nogle af dem er meget uengagerede og uforberedte.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dialyse-Afsnittet</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 3	De første år i ambulatoriet kørte jeg sololøb. De sidste par år har min kone været involveret og blev tilmeldt som donor. Med de undersøgelser, der nu kræves.	Virkelig godt
✎ 4	Da jeg er på eftermiddagshold er det vanskeligt at få læge til dialyseafsnittet ved anden sygdom.	Godt
✎ 7	Ingen.	Virkelig godt
✎ 8	Jeg oplever besøgene som et samarbejde personalet og mig imellem.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dermatologisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Jeg er stadig i behandling på afdelingen, har været det i snart tre år. Alle på den afdeling er topprofessionelle.	Virkelig godt
✎ 9	Professionelt og dedikeret team.	Virkelig godt
✎ 12	En god afdeling, hvor man føler, der er et godt sammenhold med de ansatte.	Godt



- ✎ 15 Jeg synes, det var forvirrende, at jeg kun havde med min kontaktperson at gøre ved indskrivning. Da hun ikke arbejder i de tider, hvor jeg havde aftaler dernede, ville jeg gerne have haft en anden kontaktperson. Dette har dog intet med hendes dygtighed at gøre, da hun ved indskrivning virkelig var rigtig dygtig. Virkelig godt


















**ID Kommentarer - Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme****Samlet indtryk**

- ✎ 1 På alle måder ok. Godt
- ✎ 3 Undersøgelsen udløste, som jeg ser det, hævelse af begge mine ben, hvilket bevirker, at jeg har haft kontakt med sygehusvæsenet siden. Jeg har været igennem en kræftpakke, det i sig selv er skræmmende, men set i bakspejlet har personalet på andet sygehus udvist et fantastisk flot, fagligt, personligt og planlægningsmæssig forløb. Så her har jeg kun roser. Jeg er dog meget frustreret over, at der ikke kan findes en forklaring på smerterne og hævelserne i benene. Virkelig godt
- ✎ 4  Man bliver bedt om at gå ned for at få taget blodprøve, som tager fem minutter at tage. Så kan det jo ikke passe, at man skal sidde og vente i to timer for at få taget den prøve. Godt
- ✎ 9 Jeg har ingen behandling fået. Godt
- ✎ 10 Der er tale om flere besøg og opfølgende telefonsamtaler, og det er måske endnu ikke helt afsluttet. Men oplever en god og professionel hjælp. Tak. Godt
- ✎ 13 Jeg har [i efteråret] været indlagt for blodprop , og bliver nu medicineret for det! Godt
- ✎ 18 Det var en undersøgelse, som var utrolig uprofessionel [for over et år siden] af en  læge med mange smerter! Denne gang en dygtig  læge, som udførte indgrebet meget professionelt og uden de store smerter! Hun var meget forstående omkring min frygt! Godt
- ✎ 21 Undersøgelsen foregik [i slutningen af en uge]. Læge NN ville gerne, der skulle tages en blodprøve, men afdelingen var lukket. Han ville også gerne have kontakt til en forløbskoordinator, men hun tog ikke telefonen. Godt

**ID Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme****Samlet indtryk**

- ✎ 1 Ok at tage mødet pr. telefon, hvis man havde haft mulighed for at forbedre sig bedre. Så spiller man ikke en halv dag på ti minutter small talk, hvor man alligevel ikke får en diagnose eller konkret behandling. Dårligt
- ✎ 4 Jeg skulle have udført en koloskopi, men havde fået en dårlig udrensning. Kunne forstå, at jeg deltog i en test omkring dette. En koloskopi er som bekendt ikke særlig behagelig, og det gør det jo ikke ligefrem bedre, at udrensningen er dårlig, og koloskopien skal gøres om. Godt
- ✎ 5 Det er slet ikke min fornemmelse, at man snakker på tværs af ambulatorierne. Godt
- ✎ 11 Venteværelse i en niche på en gang er lidt åbent, men det er et mindre væsentligt punkt. Godt
- ✎ 16 Jeg har kun talt med lægen ved mine besøg i ambulatoriet. Ingen kontakt til sygeplejerske. Kun meldt ankomst til sekretærer, hvorfor jeg kun kan besvare, hvorvidt lægen har været kompetent. Godt
- ✎ 26 Nej. Godt
- ✎ 27 Fantastisk afdeling. Virkelig godt
- ✎ 28 Jeg skulle selv ringe ind og sørge for, at der var bestilt blodprøver inden mit første besøg. Godt
- ✎ 30 Cøliaki-kontrol. Virkelig godt
- ✎ 31 Inden jeg mødte op til ambulatoriet, havde jeg kontaktet afdelingen, som havde indstillet mig, og spurgt, om det kunne være rigtigt, at jeg skulle til undersøgelsen, da jeg jo er diagnosticeret. Men jeg fik at vide, at det måtte være nogle mere udvidede undersøgelser. Uoplyst
- ✎ 39 Husk at tale til patienten og ikke til pårørende. Jeg havde selv min mor med, og fordi hun er [ansat i sundhedsvæsenet] var det hele meget henvendt til hende. Jeg fik en følelse af, at det Godt

var min mors sygdom og ikke min. Det er også hende, der ringes til, når der er noget. Jeg er trods alt [over] 18 år, og det er mit liv, der bliver påvirket af sygdom. Vil dog sige, at mit sidste besøg på sygehuset var meget positivt. Det var en anden læge end de andre gange, og har absolut ingen kommentarer på deres faglige arbejde nogen af stederne, men den nye læge, som jeg ellers aldrig havde mødt, henvendte sig udelukkende til mig og spurgte til sidst, om min mor havde spørgsmål. Det var en rar oplevelse, og man gik derfra med en god fornemmelse, selvom man har fået en nyhed om, at skulle starte på noget træls medicin.

	43	Jeg føler mig rigtigt godt tilpas. Føler, at de er der fuldt ud for mig. Den behandling, jeg har fået, er en prinsesse værdig. Tak for jeres engagement.	Virkelig godt
	44	Jeg synes ikke, man bliver taget seriøst.	Virkelig dårligt
	45	Grunden til ventetid m.m. var, at der var problemer med IT på dagen.	Godt
<b>ID Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	5	Jeg følte, at jeg var som en plade. Skulle gentage mig selv gang på gang. Men sådan er forholdene jo, når det er en ny læge hver gang.	Godt
	6	Dejligt med hurtig "udredning".	Virkelig godt
	7	Nej OK.	Godt
	8	Jeg synes, der den sidste tid, jeg kom der, var for mange forskellige læger ind over. Det giver en lidt utryk fornemmelse for patienten!	Godt
	9	Jeg har fået en meget fin behandling. Men jeg kan ikke mærke, at jeg har fået det bedre, hverken med hensyn til smerten, træthed og energi.	Virkelig godt
	11	Under mine kontrolbesøg har der været forskellige læger tilstede. Kun to gange samme læge.	Virkelig godt
	13	Har kun mødt én læge, der vidste lidt om min sygdom.	Dårligt
	16	Meget fine forklaringer under undersøgelserne, også til min ledsager.	Virkelig godt
	17	Jeg synes, at det er frustrerende, at der ikke er én læge, der følger en, men en ny person hver gang. Da jeg var i behandling fra [efteråret til foråret] var det en rigtig god oplevelse. En meget velfungerende afdeling med kompetente læger. Man følte sig meget tryk i hænderne på et par enkelte, fastansatte læger på afdelingen.	Godt
	20	Nej.	Godt
	26	Jeg er altid blevet behandlet godt. Dygtige sygeplejersker.	Godt
	28	Har været godt tilfreds.	Godt
<b>ID Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Nej.	Uoplyst
	2	Meget forvirrende med mange forskellige læger.	Godt

























## Medicinsk afdeling

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





ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Har ikke fået noget informationsmateriale angående min muskelgigt.	Godt
2	Personalet er sødt og venligt. De prøver altid at besvare mine spørgsmål så godt som muligt, og jeg er blevet vejledt i medicinens virkninger og til dels bivirkninger.	Godt
3	Samtidigt med informationsmaterialet har jeg søgt på nettet, så jeg på den måde har fået uddybet min viden og svar på visse spørgsmål.	Godt
8	Det ville være en god ide at udlevere skriftligt materiale/pjece om midlet, man behandles med.	Godt
9	Har fået svar på mine spørgsmål, ellers har jeg søgt information andre steder.	Virkelig godt
10	Har ikke fået noget materiale.	Virkelig godt
11	Har ikke modtaget skriftlig information, men jeg har også været på ambulatoriet mange gange gennem en del år.	Virkelig godt
19	Jeg har på intet tidspunkt modtaget skriftlig information fra personalet om [min alvorlige] sygdom. Min viden stammer udelukkende fra Internettet. Jeg ville langt have foretrukket at få udleveret skriftligt materiale, da jeg fik min diagnose. Jeg spurgte om det, men blev af læge NN fra et andet sygehus henvist til Gigtforeningens hjemmeside. Efterfølgende kom jeg til Viborg Sygehus, men heller ikke her har jeg fået udleveret noget skriftligt materiale. Jeg vil høfligt foreslå, at der bliver rettet op på dette, da det ville have fået mig til at føle mig bedre klædt på til at tackle min diagnose/sygdom.	Godt
23	Jeg fik [en diagnose], men ingen information om sygdommen. Da jeg bad om, i det mindste, at få en brochure, var der ingen. Jeg fik besked på selv at læse på nettet om sygdommen.	Godt
28	Personalet skal være bedre til at lytte efter, hvordan vi har det fremfor kun at kigge på tallene.	Godt
34	Mindes ikke at have fået noget skriftlig materiale angående min sygdom.	Godt
38	Ingen information. Jeg vidste, det var en kontrol, jeg har været til mange gange.	Uoplyst
44	Jeg har på fornemmelsen, at "de" i virkeligheden ikke ved, hvilken gigttpe jeg har, og at det [andet problem] tror "de" er en biting. I virkeligheden har jeg to sygdomme.	Godt
46	Kontaktsygeplejersken var særdeles omhyggelig med information og forklaringer.	Virkelig godt
48	Jeg skulle selv gå på internettet! Finde egnede øvelser og spise piller.	Virkelig dårligt
52	Ville godt have haft at vide, hvordan operationen skulle foregå, udover at det skal være i fuld narkose. Hvad og hvordan de fjerner det, der skal fjernes. Men kunne selvfølgelig have spurgt noget mere selv.	Godt
53	Nej.	Godt
55	Jeg syntes, det hele var lidt rodet. Kom måske også lidt forkert i gang, da egen læge havde sat mig i gang med [medicinen], inden jeg kom op til jer. En læge NN spørger efter et år eller mere, om jeg egentlig har leddegigt! Vedkommende kunne så se i min journal, at mine tal var helt klare og jeg havde leddegigt.	Godt
62	Fik mundtlig information om ny ordination, men jeg og ældrecenteret havde brug for det skriftligt.	Godt
64	Læge omtaler stort set kun muligheden for blokader, har ellers ikke diskuteret behandling. Kontaktsygeplejersker pr. telefon har været virkelig gode!	Dårligt
69	Jeg har aldrig modtaget materiale. Har selv læst det på nettet [].	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
1	Informationsmaterialet om [medicinen] er ikke opdateret med hensyn til kontaktpersoner hos Roche, hvis man vil have yderligere informationer om denne type medicin. Men det må være Roches ansvar at udsende nyt informationsmateriale til sygehusene, når informationsmaterialet ikke længere er aktuelt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg vil igen fremhæve NN og hans kollega []. De ved jeg, pga. min fortid [], [har behov for] at folk, der skulle f.eks. tage prøver, er yderst velforberedte. Tak.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Nyre-Ambulatoriet	Samlet indtryk
6	Et rart sted at komme.	Godt
15	Min information bestod i en samtale med læge.	Virkelig godt
23	Meget god.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Diagnostisk Klinik	Samlet indtryk
1	Nej.	Godt
6	Læge NN gav en fin mundtlig forklaring.	Virkelig godt
7	Dårlig og meget dårlig.	Virkelig dårligt
8	Jeg fik at vide af lægen, at med min alder [] kunne det ikke betale sig at lave flere undersøgelser. Sådan forstod jeg det.	Godt
ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
5	Informationen var meget tydelig. Sygeplejersken gav sig tid til at høre på alle bemærkninger og bekymringer.	Virkelig godt
8	Fik ingen besked som lovet. Det er for ringe information derfra.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	Samlet indtryk
4	Fik ikke noget materiale!	Godt
5	Jeg har ikke fået materiale udleveret.	Godt
22	Jeg har arbejdet [under sundhedsskadelige forhold i mange år], og blev forbavset over, at jeg havde [en anden diagnose] end den, som jeg har gået til kontrol for [].	Virkelig godt
27	Information/vejledning var generel god, især fra personalet, da jeg var i de aktuelle undersøgelser, men i forløbet op til undersøgelserne og afslutningerne efter undersøgelserne har været lidt diffuse.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
1	Nej, men sød, venlig betjening. Stort plus.	Virkelig godt
2	Jeg fik en god forklaring.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg	Samlet indtryk
1	Der kunne udarbejdes en lille folder om bl.a. ventetider til behandling i ambulatoriet, og hvad man evt. selv kan gøre i ventetiden. Her tænkes på den motion og kost, der skal omlægges. Det gør jo ikke noget, at man begynder at dyrke motion, før der er plads i fysioterapien. Det får man måske ikke helt at vide ved udskrivelse fra afdelingen.	Godt

10	Ikke modtaget/ikke tilbudt informationsmateriale.	Godt
15	Meget god information.	Virkelig godt
25	Fantastisk kompetent, venligt og imødekommende.	Virkelig godt
30	Kun mundtlig information.	Uoplyst
33	Første gang fik jeg at vide, at det var en forkalket hjerteklap. Anden gang (anden læge) mente det var halspulsåren.	Uoplyst
35	Jeg synes, at der er for meget information bestående af meget papir og pjecer, der ofte bliver gentaget ved nyt møde.	Godt
42	Mit spørgeskema er en smule forældet, men er ved at blive lavet om nu.	Virkelig godt
44	Nej.	Virkelig godt
47	Kan jeg ikke vurdere, da jeg ikke har modtaget noget informationsmateriale.	Dårligt
50	Nej.	Godt
52	Jeg har ikke modtaget noget skriftlig resultat af min undersøgelse.	Virkelig godt
53	[ ] materiale og information var let forståeligt.	Virkelig godt
57	Fik ved en fejl besked om behandling på andet sygehus vedrørende genoptræning.	Dårligt
64	Jeg får at vide, at min pumpefunktion (hjertet) er nedsat med en tredjedel. Altså tror jeg der er 67 procent. Senere får jeg at vide, at det er 40 procent (to tredjedele af 60). Ok samme resultat, men jeg blev bange!!	Godt
65	Jeg er rigtig glad og forstod godt, og jeg fik hjælp fra barnebarn.	Godt
69	Alt ok.	Virkelig godt
71	Jeg har svært ved at huske samtalerne med læge/sygeplejerske, derfor mangler jeg at få noget på skrift. Mangler også information om min sygdom.	Godt
72	Ville gerne have talt med de to læger, der udskrev mig fra Hjerterafdelingen. Især med første besøg i ambulatoriet. [ ].	Godt
73	Fik ingen information, men der var masser af information i venteværelset, som vi selv kunne tage med.	Godt
74	Efter cykeltesten mangler jeg stadigvæk en ordentlig udredning med læge NN. Og jeg har skrevet til ham og nu her to måneder efter stadigvæk ingen udredningsaftale lavet.	Godt
75	Nej.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
6	Har ikke modtaget skriftligt materiale, pjecer, film eller dvd.	Godt
11	Ingen information, kun tid og sted.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Det var i foråret [for mange år siden], jeg fik konstateret diabetes type 1, og kan ikke huske det skriftlige materiale, men DVD materialet var, selv den gang, noget forældet, men gav en ide om, hvad det gik ud.	Virkelig godt
9	I forbindelse med konstatering af min type 2 diabetes, synes jeg, at jeg har måttet søge mange informationer på nettet omkring sideløbende bivirkninger og følgesygdomme. Har ikke rigtig modtaget information på ambulatoriet. Fik bare konstateret diabetes og bum, så skulle jeg	Godt

	medicineres.	
	10 Information gennem min praktiserende læge.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3 Mangler måske et månedligt opfølgende behandlingsbrev.	Godt
	5 Jeg følte, at den læge, jeg var til undersøgelse ved sidste gang, overhovedet ikke havde sat sig ind i, hvad jeg fejlede. Han var overhovedet ikke interesseret i, hvordan jeg havde det.	Godt
	6 Meget information.	Virkelig godt
	9 Havde selv sat mig godt ind i indgrebet.	Virkelig godt
	10 Nej.	Godt
	12 Intet informationsmateriale.	Godt
	16 Ja, oplysning om osteoporoseskole. Et særdeles godt kursus.	Virkelig godt
	17 Jeg er tilfreds.	Virkelig godt
	26 Nej, da vi er nye i huset.	Godt
	30 Har ikke fået noget skriftligt informationsmateriale.	Godt
	31 Jeg ønsker mere information om diabetes 1, såsom kurser i, hvordan og hvornår man SELV bedømmer, hvor meget insulin man skal tage!	Godt
	33 Min kontaktsygeplejerske er utrolig flink...	Virkelig godt
	37 Godt dækkende.	Virkelig godt
	50 Der var sprogvanskeligheder. Det har efterfølgende givet problemer.	Godt
	51 Nej.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dialyse-Afsnittet</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3 Hvis der var et nyretal, der var ved at bevæge sig mod det kritiske, blev jeg ringet op af læge NN og fik aftalt nærmere tiltag.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dermatologisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1 Talt med personalet og pjecer.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1 Mangelfuld i forhold til fremtidig adfærd set i relation til min sygdom.	Godt
	2 Jeg fik information om, at jeg bare kunne kontakte afdelingen pr. telefon, hvis der var noget jeg ikke helt kunne forstå og hvis der var noget ville have mere at vide om.	Virkelig godt
	6 Der var et lille kiks ved den første indkaldelse til gastroskopi, her manglede vejledning med hensyn til faste m.m. før undersøgelsen.	Godt
	7 Noget mere information om eventuelle behandlingsmuligheder vedrørende min sygdom.	Godt
	10 De breve, jeg fik, var nærmest uforståelige, ligesom de ikke var konsistente i forklaringen. Desuden fulgte der nogle andre piller med end dem, der var angivet i brevet.	Godt
	11 Synes information var meget tynd! Blandt andet stod der intet om, at jeg skulle medbringe en til at køre mig hjem, da jeg selv følte mig rimelig "fuld" efter bedøvelse. Vidste heller ikke, at jeg skulle i andet tøj, have en nål i hånden (er bange for nåle), og ville gerne have gjort mig mentalt klar på, at der ville være tre i undersøgelsesrummet.	Godt

✎ 14	Jeg fik mundtlig orientering om resultatet af biopsier (telefon), og har ikke været i ambulatoriet efter svar på biopsier.	Virkelig godt
✎ 16	Der gik for lang tid inden lægen ringede og gav svar på undersøgelsen.	Godt
✎ 17	Var lidt bedøvet, så derfor kan jeg ikke rigtig huske informationerne efter undersøgelsen. Ville gerne have haft dem igen eller på papir.	Godt
✎ 18	Den kvindelige læge gav en god information, hvilket også gælder pigerne ved skranken, og efterfølgende kaffe og rundstykker!	Godt
✎ 19	Nej.	Godt
✎ 20	Jeg synes, at samtalen med lægen var svær. Jeg var ikke helt klar over, hvad han mente med spørgsmålene. Jeg tror heller ikke, at han rigtig forstod mig. Min mand, som var med, syntes også, at han var svær at forstå.	Godt
✎ 21	Jeg er efterfølgende blevet henvist til videre behandling på Aarhus Universitetshospital, hvor jeg har fået udleveret skriftligt informationsmateriale.	Godt
<b>ID Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme</b>		<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Har stadig ikke fået en diagnose, jeg kan bruge til noget. Ingen konkret behandling iværksat. Intet materiale udleveret. Ikke altid lige let at forstå lægen.	Dårligt
✎ 8	Har ikke modtaget noget materiale!  Har selv søgt information på internettet.	Godt
✎ 11	Materialet var generelt klart og fyldestgørende med en undtagelse: Det fremgik ikke (så jeg forstod det), at der kunne være behov for smertestillende midler, som ville gøre, at jeg ikke kunne være kørt hjem. Jeg (og min bil) ville så have været strandet ved hospitalet.	Godt
✎ 13	Har ingen fået.	Dårligt
✎ 20	Jeg mangler måske lidt information om min sygdom angående fremtiden.	Godt
✎ 23	Ingen materiale fik.	Godt
✎ 26	Svar fik jeg til tider efter flere måneder efter besøget.	Godt
✎ 29	Har ikke fået materiale.	Virkelig godt
✎ 31	Kun at jeg var fejllindkaldt.	Uoplyst
✎ 39	Mange ting har jeg selv skullet søge på nettet for at finde ud af, og det er ikke altid, der kommer et godt resultat ud af det. Generelt blev jeg ikke sat ret meget ind i, hvad min sygdom var for noget. Det har jeg selv søgt på nettet for at blive afklaret med.	Godt
✎ 40	Første besøg i ambulatoriet, og der er endnu ikke en afklaring omkring diagnose, da man vil se tiden an i yderligere [nogle] måneder.	Dårligt
✎ 41	Jeg har fået det tilbud, jeg skulle have, men har takket nej tak.	Virkelig godt
✎ 43	Følte helt og holdent, at det var vigtigt for dem at fortælle mig om fordele og ulemper ved behandlingen. Var gode til at lytte.	Virkelig godt
✎ 44	Der går MEGET lang tid, før man får svar.	Virkelig dårligt
<b>ID Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg</b>		<b>Samlet indtryk</b>
✎ 5	Jeg fik en mail fra en NN, som sendte mig materiale om den sygdom, de troede, jeg havde, men som lægen ved mit sidste besøg nævnte, at jeg nok slet ikke havde haft. Alle lægerne omtalte den som en betændelsestilstand, indtil NN sagde, hvad det var.	Godt

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 6  | Jeg har kun fået mundtlig information. Kunne evt. godt have tænkt mig noget skriftligt, så jeg ikke skulle læse om sygdommen i avisen. | Virkelig godt |
|  | 10 | Jeg har selv over Internettet fundet tilstrækkeligt materiale om min sygdom.   | Virkelig godt |
|  | 17 | Stor fejl først at nedlægge afdelingen for efterfølgende at [] med skiftende læger fra Aarhus og andet sygehus.                        | Godt          |
|  | 21 | Efter der er kommet nyt personale, må jeg selv rykke for svar på mine prøver.  | Godt          |





















## Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Vi sidder tre personer til behandling samtidigt, så det kan ske, at vi glemmer at komme tilbage til et spørgsmål igen. Så kan man altid ringe og spørge.	Godt
3	Jeg har en uddannelse, hvor jeg selv beskæftiger mig med [sundhed]. Måske er jeg tidligere blevet spurgt, men tager selv hånd om alle faktorer.	Godt
5	Jeg hverken ryger eller drikker.	Virkelig godt
7	På sin vis er der efterhånden så meget rutine i mine besøg, at de måske kunne klares med en telefonsamtale.	Godt
8	Der er en gang telefonisk givet forkert oplysning om blodprøveresultat. Heldigvis blev det ikke et alvorligt, men alligevel. Fejlen blev rettet ved næste besøg.	Godt
14	Føler lidt, Viborg er en underafdeling. Lægerne rejser, hvorfor?	Godt
26	Man er altid velkommen til at ringe, hvis der er noget, man er i tvivl om, og få en uddybende forklaring på ALT!	Virkelig godt
28	For kort telefontid. Ville være godt med mere tid til at komme igennem på telefon.	Godt
29	Jeg kan altid ringe, hvis jeg har problemer/smerter imellem kontrolbesøgene. Desværre meget svært at komme igennem, lang ventetid, ved telefonisk opringning til sygeplejersken.	Virkelig godt
31	Kan få en enkelt dag med ledsmerter, men det er sjældent. Ellers har jeg ikke haft bivirkninger af behandlingerne.	Virkelig godt
36	Jeg er kommet i ambulatoriet i [mange år], og jeg har altid følt mig velkommen og er blevet godt behandlet. Tusind tak for det.	Godt
44	I virkeligheden er der intet/meget lidt info omkring sundhedsfremme.	Godt
46	Kun grund til tilfredshed.	Virkelig godt
48	Det er umuligt at komme i kontakt med en læge efterfølgende en konsultation. Der er utrolig lang ventetid til ny konsultation.	Virkelig dårligt
51	Var utryg pga., om det var hjertet, som jeg havde problemer med, eller maven.	Godt
54	Jeg var tryk ved sidste besøg, da sygeplejersken tilkaldte en læge for nærmere undersøgelse af en fod, der var blevet meget gigtplaget.	Godt
55	Jeg synes, det er ret hårdt at have leddegigt og passe et fuldtidsarbejde og have [] børn, men det er som om, I ikke rigtig kan hjælpe og derfor måske overhører det. Vi kigger mere på den medicinske sammenhæng i forhold til angreb, men smerterne og angrebene kan jeg efterhånden forholde mig til. Det er meget svære med nedbrudene, som følger af, at jeg er træt og ked af hele tiden ikke at kunne indfri ønsker og forventninger fra omgivelserne, arbejdsgiver og familie. Hvis I ved hvor mange gange, jeg er faldet i søvn på arbejde af udmattelse eller har siddet på badeværelsesgulvet uden kræfter til at få tøjet på og komme på arbejde! Den del kunne jeg godt tænke mig, der måske kom lidt fokus på.	Godt
59	Det ville være mere betryggende for mig, hvis jeg kunne få information om, hvorvidt blodprøverne er ok, og ikke bare forvente at høre, hvis de ikke er i orden, hvad jeg heldigvis ikke har været ude for. Specielt her i starten af behandling med [medicin] synes jeg, det ville være betryggende med mere information. (Jeg er bekendt med, at jeg bare kan ringe, hvis der er noget jeg er i tvivl om). Min kontaktsygeplejerske var rigtig god til at forklare en masse om behandlingen, da jeg var til første konsultation ved hende første gang efter behandlingens start. Jeg kunne også ønske, at e-journalen blev opdateret hurtigere, så man selv kan læse mere om det, man måske bliver i tvivl om, når man kommer hjem. Her kunne der også være	Godt

	mulighed for at lægge svar på blodprøver ind i målrettet/forståeligt sprog.	
61	Jeg har leddegigt og kan ikke forstå, at man får at vide, at det er slidgigt i [bestemte led] uden at gå ind og se, om der er væske. Jeg har fået sprøjter før, som har hjulpet mig. Det sker ikke mere.	Godt
64	Føler mig overladt til mig selv og Internettet.	Dårligt
65	Alt forløb bare 100 procent ok. Dejlig oplevelse.	Virkelig godt
68	Har ikke informeret min læge om, at medicinsk dosis er sat op, og derved kan de ikke forstå, jeg hurtigere har behov for ny recept. Min læge ændrede i min journal, da jeg selv orienterede omkring ændringen i dosis.	Virkelig godt
72	Jeg har læst lidt om, hvad alkohol og te gør for mit helbred, men synes ikke, det er meget. Men så kan jeg spørge, og så ved jeg, at jeg nok skal få et svar.	Virkelig godt
85	Kan altid ringe til en sygeplejerske. Det er godt.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Medicinen, der ikke var godt sammen med alkohol.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg kan kun rose. Undtagen en [] sygeplejerske, der udover at håne mig også svinede hendes kollegaer til, så hun bestemt ikke var til at have ved sin side, og jeg kunne mærke på hendes kollegaer, at de havde det svært med hende (ikke godt for patienten). Så var der en [anden] sygeplejerske, der rettede. Så blev den [første sygeplejerske] sur og gik.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Nyre-Ambulatoriet</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Ryger ikke, drikker ikke, derfor irrelevant at snakke om det.	Virkelig godt
4	Kan til enhver tid kontakte afdelingen mellem mine besøg i ambulatoriet, hvis jeg har behov for det.	Virkelig godt
5	Jeg har kun været indlagt en dag. Har fået pacemaker og fik en meget god orientering.	Godt
23	Godt indtryk.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Diagnostisk Klinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Nej.	Godt
6	Det er meget trygt og dejligt, at personalet (læge og sygeplejerske) ringer på aftalte datoer for at høre, hvordan det går med behandlingen og giver svar på [] udførte prøver.	Virkelig godt
7	At sygehuset var ligeglad, selvom jeg fik konstateret [], hørte jeg intet.	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Praktiserende læge reagerede på bemærkninger fra lungeklinikens personale. Forslag til ny lungemedicin.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Nej, men der er plads til forbedringer.	Godt
12	Jeg synes [ikke], at folk med astmaallergi kan føle sig særligt trygge, da der ikke bliver uddannet ret mange læger [].	Godt
15	Jeg vil sige, at når det er fast kompetent personale, der følger en gennem sygdomsforløbet, så er jeg stolt af det danske sygehusvæsen, men der skal ikke meget til at gøre en nervøs, når man selv er bange i forvejen for, hvad der er galt.	Godt

	25	Blev overflyttet til afdeling NN. Har ikke været indlagt siden i 2012.	Godt
	27	Det var diffust og i nogen grad mangelfulde. Jeg kan på nuværende tidspunkt ikke vurdere, hvor jeg nu skal hen efter disse her undersøgelser. Men må opsøge min egen læge for at få hjælp til at komme videre. Eller i det mindste forstå afslutningen af undersøgelserne.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Der har været vigende hjælp at hente i egen kommune. Først efter pres fra ambulatoriet kom der skred i sagerne.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	Resultatet lader vente på sig.	Godt
	16	Meget positivt, at jeg mellem besøgene kunne ringe og få personlig kontakt med den ansvarlige, og fik besvaret mine spørgsmål.	Virkelig godt
	36	Efter første besøg følte jeg mig utryk, da jeg ikke fik svar på, hvad jeg fejlede, eller hvad jeg skulle gøre. Jeg følte, at jeg ikke blev taget seriøst, fordi de tagne prøver ikke gav noget resultat. Ved de to andre besøg følte jeg mig derimod meget tryk.	Godt
	54	Har stadig ondt.	Godt
	65	Jeg er meget uenig med [en bestemt] læge. Jeg vil helst have en [anden] læge til næste undersøgelse, [da føromtalte] læge [var svær at forstå].	Godt
	67	Hvis besøget hos diætisten tæller med, så mener jeg, at en gang [hos diætisten] er for lidt. [Der er gået] seks-ni måneder efter første [og eneste] besøg. [Jeg har brug for] et [besøg] til, for at høre til de ændringer, man/jeg var blevet opfordret til, [og] om de holder ved.	Godt
	68	Vi føler det ønskeligt at kunne spørge ind til både hjerte- og luftproblemer og at kunne få hjælp til at komme videre.	Godt
	69	Virker velorganiseret og rationelt. Ønsker gerne, at delegering af ansvar og opgaver bliver mere fremherskende til gavn og glæde for medarbejderne.	Virkelig godt
	73	Ved indlæggelse i [foråret] på en anden afdeling, fik jeg besked om, at jeg muligvis havde en fejl ved en hjerteklap. Hjemme igen kom en indkaldelse, der lå mere end 12 måneder frem. Senere en indkaldelse til [næste år]. Og en dag på jobbet, blev jeg ringet op om et afbud, så der var plads om to timer. Virkelig god service!	Godt
	74	Mangler stadigvæk en udredning.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	5	Nej.	Virkelig godt
	7	Det var meget positivt. Altid.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	7	Har ikke haft kontakt til min egen praktiserende læge længe, så ved ikke, hvor meget information han har modtaget om mig via ambulatoriet.	Virkelig godt
	9	Har altid følt mig godt og tryk behandlet af et dejligt personale. Kan måske virke lidt forkert, når jeg nu ikke er tilfreds med informationsforløbet, men idet jeg selv har sat mig ind i min sygdom, føler jeg mig efterhånden godt rustet i mit forløb. Men det er ved egen hjælp!	Godt
	14	Information omkring kost, motion osv. så jeg krydset af, til ikke at være relevant for mig, jeg har jo fået det at vide mange gange, siden jeg fik diabetes []. Plus at jeg har en aftale hos en diætist til genopfriskning.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg</b>		<b>Samlet indtryk</b>

6	Meget god.	Virkelig godt
14	Jeg gik utryg derfra, fordi jeg skulle til nogle ubehagelige undersøgelser. Ellers var jeg tryg.	Virkelig godt
17	Jeg følte mig tryk med dem, og jeg vil meget gerne fortsætte hos dem for behandling.	Virkelig godt
20	Jeg er i opstart af behandling. Har kun været i ambulatoriet en gang.	Godt
24	Vedrørende motions betydning for min behandling: Jeg kan godt savne, at den del af behandlingen tages lige så alvorligt som f.eks. den medicinske behandling. Jeg har aldrig mødt nogen, der har kunne hjælpe mig med at motivere, fastholde og målsætte min udførelse af motion. Her står man alene og uden professionel hjælp og rådgivning til trods for motionens store betydning i sygdomsforløbet.	Godt
26	Vi er nye i huset (første besøg).	Godt
27	Jeg skal i de næste måneder have taget jævnlige blodprøver, men jeg får ikke information omkring svarene, eller hvad der skal ske fremadrettet.	Godt
49	Nej.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dialyse-Afsnittet</b>	<b>Samlet indtryk</b>
8	Der er en god dialog/samarbejde mellem besøgene, mellem personalet og mig.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dermatologisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
6	Jeg blev spurgt om KRAM-faktorerne.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Usikkerhed om medicinering på længere sigt.	Godt
12	Jeg er glad for, jeg havde min mor med, for jeg kan kun huske i små bidder efter undersøgelsen, inden for en halv time efter. Lidt ubehageligt ikke at have styr på, hvad man siger, men få at vide bagefter, at man snakkede tydeligt.	Godt
14	Jeg er selv [indenfor sundhedssystemet], og har måske derfor ikke modtaget skriftlig information?!	Virkelig godt
18	Ok!	Godt
21	Da det blev konstateret, at jeg sandsynligvis har kræft i maven, foregår undersøgelser og videre behandling på Aarhus Universitetshospital.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Prøv dig frem med kosten er ikke et brugbart behandlingsforløb.	Dårligt
15	Nej.	Virkelig godt
32	Jeg synes generelt, at ventetiden på ambulans konsultation og svar på undersøgelser er meget lange. Det forsinkede svar skyldes, at jeg først har fået afsluttende svar [i efteråret].	Godt
33	Kunne anbefale, at læger/sygeplejerske havde personlige visitkort med navn og afdelingens telefoner. Derved husker man, hvem der har været kontakt med ved en senere henvendelse eller opstået tvivl, når man er nået hjem.	Virkelig godt
43	Kan kun sige super behandling. Altid smilende.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Dygtig og kompetent læge NN.	Virkelig godt

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 6  | Bliver hurtigt informeret om evt. ændringer af mødetidspunktet. Altid skriftlige informationer om tid, data vedr. sygdom m.v. | Virkelig godt |
| ✎ 9  | Ser og taler sjældent med en læge og aldrig med den samme læge, det giver usikkerhed!!  | Virkelig godt |
| ✎ 28 | Nej, jeg har været godt tilfreds med mine besøg.  | Godt          |

**ID Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme**

**Samlet indtryk**

- |     |  |         |
|-----|--|---------|
| ✎ 1 | Alt for mange forskellige læger.   | Uoplyst |
| ✎ 3 | Da jeg fik mange grimme bivirkninger af noget af medicinen, blev der næste gang skaffet anden medicin til mig, og det gav næsten ingen bivirkninger. | Godt    |
| ✎ 4 | Nej.   | 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 - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg synes måske, at det kan være lidt svært sommetider med det korte tidsrum, vi kan ringe til sygeplejerskerne på. Jeg kunne ønske, at der var mulighed for at ringe, om ikke andet så til sekretæren og fortælle, at man har et problem og gerne vil tale med en sygeplejerske, og at vedkommende så kan ringe tilbage til en samme dag. [Kommunikation og information]	Godt
3	[ ] Har tænkt over, at der er gennemgående trafik til patienthotel.	Godt
4	Jeg vil igen gerne fremhæve sekretærerne NN, som jeg synes informerer og hjælper virkelig godt. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
6	JEG ER MEGET TILFREDS.	Virkelig godt
8	Være opmærksomme på, at det er de korrekte oplysninger, der gives videre til patienterne. [Kommunikation og information]	Godt
11	Det er en god oplevelse at komme der. Der er kun venligt personale, og det er yderst sjældent, at jeg har måttet vente i forhold til min tid. [Pleje, Ventetid]	Virkelig godt
15	Hvis man ændrer tiden, der er aftalt, kan man godt flytte de patienter, der ikke er på arbejdsmarkedet længere. For mit vedkommende søger jeg fri [fra arbejde] for at komme på sygehus, så skal jeg ikke søge ny fridag, når tiden ændres.	Godt
16	Det er et meget venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Godt med mulighed for at få den samme sygeplejerske hver gang, hvis det ønskes. Afdelingen er uforskyldt, men da nogle læger er svære at forstå, kan man/jeg sidde tilbage med ubesvarede spørgsmål af lægelig karakter, som hverken de kompetente sygeplejersker eller internettet kan svare tilstrækkelig uddybende på. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
19	Det var en fornøjelse at blive mødt af venlige og hjælpsomme mennesker med en god humoristisk sans. Der var en god stemning. Men som før nævnt mangler jeg skriftlig information om min diagnose, så jeg kan tage de nødvendige forholdsregler i min dagligdag, for at undgå at gøre noget, der evt. kan forværre mine symptomer. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
21	Ok.	Godt
23	Informationen kunne være bedre. Jeg har spurgt meget og forstået situationen, fordi jeg selv er [sundhedsfagligt uddannet]. Jeg tror ikke, at en f.eks. en ældre person ville forstå meget. Det går hurtigt, og der bliver sagt meget. [Kommunikation og information]	Godt
26	Måske noget senere udlevering af medicin (kun et ønske).	Virkelig godt
28	Der er ikke taget meget hensyn til, at jeg er i arbejde. F.eks. ved medicin afhentning; at det er et kort tidsrum om formiddagen! Hvad med om det kunne afhentes på mit eget lokale sygehus! Glad for en sygeplejerske som kontaktperson frem for læge, bliver taget alvorligt. [Kontaktperson, Pleje]	Godt
30	De har altid været venlige og imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
31	Jeg er særdeles tilfreds med mine besøg i ambulatoriet. Det personale, jeg har kontakt med, er yderst kompetente.	Virkelig godt

	[Kvalitet i behandling]	
33	Fra et til ti er det ni og et halvt.	Virkelig godt
34	Sekretæren [er] altid venlig og smilende. God stemning på kontoret, bag glasruden. [Relationer til personale]	Godt
40	Jeg er godt tilfreds. Jeg får de informationer, jeg havde brug for. Jeg kan altid ringe, hvis jeg får problemer. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
41	Har intet at klage over, og er super godt tilfreds.	Virkelig godt
42	Havde akut smerteproblem, fik akut tid to timer senere :-).	Godt
43	Lokalet, hvor [en bestemt behandling] foregår, er for lille, når der ofte er tre patienter i gang med behandling samtidigt. Det er især generende for personalet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
44	1. Personalet er altid venlige og smilende.  2. Men jeg kunne godt ønske mig, at få mere information om sygdom og sundhedsfremme, f.eks. af en sygeplejerske. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
45	Jeg synes, at I er nogle rigtig søde mennesker, og jeg sætter pris på, at I altid møder mig med et smil. [Relationer til personale]	Godt
46	Alt er forløbet fint. Dog skal udtagning af blodprøver fremhæves som perfekt.	Virkelig godt
48	Ansætte læger, der [er bedre til at udtrykke sig klart]. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
49	Er altid blevet godt behandlet.	Virkelig godt
50	De har altid haft tid til at høre på mig, hjælpe osv., og føler også, de har tid til mig. Venteværelset er kedeligt. Tænd et lys, evt. friske blomster og frisk frugt. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
50	Sætte vand og frugt frem. Tænde nogle levende lys for at gøre det lidt hyggeligt. Personalet var søde, smilende og imødekommende. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
54	Jeg savner, at der bliver holdt øje med hjerte og kredsløb, da man har konstateret, at det kan blive påvirket af gigtmicin. Det bør ind i rutinetjekkerne. [Kvalitet i behandling]	Godt
55	Jeg synes, at jeres personale er meget hjælpsomt og imødekommende. Lægerne synes jeg ofte virker lidt fortravlet. Derfor stiller de spørgsmål, som de egentlig ikke hører svaret på! [Pleje, Relationer til personale]	Godt
57	Det er meget svært at ændre sine tider, hvis der kommer noget i vejen. Hvis jeg en sjælden gang har behov for at ændre min tid, så går der lang tid, før der findes ledige tider.	Virkelig godt
63	Særlig godt: Tv :-). [Fysiske rammer]	Godt
64	Kontaktsygeplejerske pr. telefon har været meget informativ og forklarende, men mangler stadig information fra læge. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Dårligt
65	Dygtige og behagelige ansatte.	Virkelig godt
66	Når man tænker på, at det er et sygehus, hvor der kommer syge personer, skal der virkelig gøres noget ved rengøring, og det er over det hele! [Fysiske rammer]	Godt

72	Jeg synes, det er meget sygehusagtigt med hvide vægge. Men sådan er det. Når det er sagt, gør de det hyggeligt med blade, TV, blomster, julepynt og de smiler og er glade, personalet altså :-). Og så kan man godt overleve de hvide vægge. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
73	Patienten, som er dement, blev omhyggeligt undersøgt af flere læger, og blev hjemsendt til plejehjemmet med bl.a. et iltapparat. Egen læge har omhyggeligt fulgt op på behandlingen.	Uoplyst
75	Jeg er kommet i flere år. Altid har jeg mødt smil og venlighed. [Relationer til personale]	Virkelig godt
79	Sørge for, at lægen er nemmere at forstå. [Kommunikation og information]	Uoplyst
86	Godt/tilfredsstillende.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg synes, at Reumatologisk Ambulatoriet Viborg er et godt sted at komme, når man skal på sygehus.	Virkelig godt
3	Jeg savner længere åbningstider ved telefon til sygeplejerske. Eller også kunne jeg ønske mig en mailadresse, som man kunne skrive til, når man har spørgsmål. Mange gange er det først, når man kommer hjem, at man har spørgsmål. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
4	Jeg synes, at sygeplejerskerne arbejder godt og er fagligt dygtige. Men der mangler meget på lægesiden, for at man kan føle sig tryk ved behandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Ja, jeg er f.eks. så bange, når jeg skal stikkes, da det er svært, og så bliver det ikke bedre af, at en sur, afvisende og utrolig hård [medarbejder] i den grad gør eller kan gøre et besøg til helvede på jord. I den her tid burde en sådan bedrevidende og ond [medarbejder] snakkes med. Hvis [personen] overhovedet skulle være der. PS. [personen] har et had til mig [], desuden hørt fra andre. [Relationer til personale]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Det ville være rart, at samtale med læge IKKE skal foregå i et rum, der bliver brugt til garderobe for alle andre patienter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
3	Jeg har været særdeles tilfreds med samtlige af mine besøg på ambulatoriet.	Godt
4	Ventetiden var somme tider lidt lang, og vi kunne ikke få ventetidernes længde [at vide]. [Ventetid]	Virkelig godt
5	Jeg er glad for, hvad jeg har mødt på Viborg Sygehus.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Nyre-Ambulatoriet</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Det eneste, jeg vil anbefale, er, at et skab bliver sat op på toilettet, så man kan komme sin prøve derind. Føltes utilpas at den skulle sættes på en hylde til klart udsyn for fremtidige brugere af toilettet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Da jeg fejler flere ting, synes jeg, at der burde være mere sammenhæng. Det er kun [ét organ], der interesserer.	Uoplyst
8	Lokalerne er beliggende i kælderregionen og derfor ikke egnede til et ambulatorium. Man har forsøgt at gøre lokalerne mere indbydende, det er ikke lykkedes. [Fysiske rammer]	Godt



✎ 11	Personalet i alle kategorier i Nyreambulatoriet er meget venlige, omhyggelige og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
✎ 14	Jeg har kun godt at sige om alle jer, der tager sig af mig. Jeg elsker jeres smil og gode humør, der gør en glad. [Relationer til personale]	Godt
✎ 15	Jeg kan kun være tilfreds med det hele.	Virkelig godt
✎ 16	Jeg følte, jeg fik en meget venlig og imødekommende betjening. [Relationer til personale]	Godt
✎ 19	Jeg synes, jeg får den information, der er brug for. Er godt TILFREDS. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 20	Jeg er kommet på nyreambulatoriet gennem mange år. Før dialyse, under dialyse og efter transplantation. Jeg har altid fået en absolut professionel men også en meget personlig behandling. Har altid mødt stor imødekommethed med hensyn til mødetidspunkter, således at jeg har kunne passe mit arbejde med mindst mulig gene. Alle, sekretærer, sygeplejersker og læger, har været yderst hjælpsomme. Har fået den absolut bedst tænkelige behandling. Tak. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 21	Ja, da de flyttede til etage to.	Virkelig godt
✎ 22	Få jeres IT-systemer til at tale sammen.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Diagnostisk Klinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Alle meget søde og flinke.	Godt
✎ 3	Mere præcise tider.	Godt
✎ 4	Har kun positivt at sige om mit forløb i Medicinsk Diagnostisk Klinik.	Virkelig godt
✎ 7	Visse interesse for dem, der kommer og er syge, og få den ventetid ned, man har mellem undersøgelserne. Det umenneskeligt [at vente så længe], når man har så ondt. [Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Oplyse på forhånd, at der stod kaffe/the og en sandwich til frokost. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 3	Efter min kontaktperson har undersøgt mig, skal jeg snakke med en læge. Der er 14 dages ventetid, inden jeg kan få startet på min behandling/medicin. Det er for dårligt. [Ventetid]	Godt
✎ 4	Alt i alt rigtig godt tilfreds.	Virkelig godt
✎ 5	Sygeplejerske NN var meget omhyggelig. Gravede gamle oplysninger frem, som var vigtige for forståelsen af sygdommens opblussen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 6	Tænker at det måske var bedre med samme læge/sygeplejerske (for de husker en godt). Men forstår også vigtigheden af, at der er flere, der læser ens journal. [Kontaktperson]	Virkelig godt
✎ 8	Der burde sendes besked om undersøgelsen som lovet, men den udeblev. Der kom kun besked om at medicinen stemte med oplysningen. For dårligt. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Jeg er meget godt tilfreds med den behandling, jeg har fået på Skive Sygehus. Jeg kender kun én af eksperterne ved navn, nemlig NN, som reddede mit liv for flere år tilbage ved at stille den	Virkelig godt

	rigtige diagnose [].	
✎ 3	Jeg synes, at I er gode til at lytte og give jer tid til at svare på de spørgsmål, som jeg har stillet, og svare så man kan forstå det. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 4	Er spaltet i min vurdering, da jeg har haft én virkelig god læge samt én virkelig [dårlig] læge. Og så sørg for at have alle prøver, svar og undersøgelser klar inden konsultation. Vi er nogen, der også har travlt med arbejde samtidig og ikke kan løbe spidsrod til ambulatoriet pga. menneskelige fejl, der kunne være løst. Ellers er mit forløb fint. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 7	[Patienten] kan slet ikke huske, hvornår hun har været i ambulatoriet. Hun kan ikke huske scenariet/udfyldte skema.  Hun giver udtryk for, at det ville være godt, hvis hun fik skemaet udleveret ved besøg i ambulatoriet, og det synes jeg lyder relevant.	Uoplyst
✎ 11	Venteværelse/faciliteter er meget gode. Blade/aviser er gode/aktuelle. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 12	Jeg synes, at de gjorde det godt, det de skulle.	Godt
✎ 15	Mere rådgivning til, hvad jeg kan gøre selv for at få det bedre, og måske noget mere nyt om forskning på området, så jeg selv bliver min største medspiller. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 17	God behandling. Føler mig godt tilpas, når jeg kommer der. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 19	Tage mere hånd om den enkelte patient med forklaring, opfølgende samtale og information (hvordan går det, har du brug for mere hjælp, hvordan m.m.). Det vil give den enkelte en god følelse af, at de fulgte op på deres arbejde! [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
✎ 20	Venteværelset er for lille til antallet af ventende. "Tung luft", ingen mulighed for frisk luft. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 22	Tager hensyn til os.	Virkelig godt
✎ 23	Ingen ventetid og meget venlig behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
✎ 27	Jamen, det personale, som foretog de aktuelle undersøgelser, var super gode, men det var de, der skulle samle undersøgelsesresultaterne, som jeg manglede en afrunding fra. Nogle gange så er en samtale bedre end et svar i et brev, da det ofte kan afføde nye spørgsmål/forståelsesspørgsmål. Jeg var i starten i kontakt med en læge NN, som jeg ikke havde så let ved at forstå. I sådanne tilfælde vil det være rigtig godt, at have en sygeplejerske med ind, som bedre kan forstå eller kan være bindeleddet mellem patient og læge. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Uoplyst
✎ 28	Vi er MEGET tilfredse med sygeplejerske NNS besøg :-). [Relationer til personale]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kliniske Diætister</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Med [personalets] hjælp har jeg tabt mig 15 kg og er nu fra af sukkersygemedicin. Tak. [Kvalitet i behandling]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Da jeg kom til undersøgelsen på Skejby Infektionsambulatorium [], var der IKKE overført beskrivelse af resultatet af undersøgelsen [] fra andet sygehus, og derfor skulle jeg igen til Skejby efter 14 dage. Jeg synes, det er for dårlig behandling af patienter og tidsmæssig spild af min og lægers tid. Da min datter var på et tredje sygehus og spurgte om resultatet, blev det ikke udleveret til hende, fordi hun ikke havde min fuldmagt.	Uoplyst

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
2	Jeg er meget godt tilfreds med alt.	Virkelig godt
4	Havde en oplevelse, hvor en ukendt (for mig) læge kommer brasende ind under konsultationen for at "smalltalke" med min læge. Synes egentlig, det var meget upassende! :( [Relationer til personale]	Godt
5	Positive og engagerede.	Godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg	Samlet indtryk
2	I det store og hele tilfreds.	Godt
3	Hvis det hele skal være elektronisk, så brug det og så sendt det der skal sendes til egen læge osv. Der er for mange huller.	Godt
4	Lytte til patienten. Lægerne skal være mere jordnære. [Relationer til personale]	Dårligt
8	Da jeg havde brug for/når jeg har brug for det, tager de mig ind øjeblikkeligt. Det er god patientservice, der gør en tryk. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
11	[ ] Jeg deltager i et kolesterol-forsøg :-).	Godt
12	Venteværelset kunne godt gøres mere hyggeligt. [Fysiske rammer]	Godt
15	Meget godt.	Virkelig godt
16	Jeg sætter stor pris på den venlige og kompetente behandling, som jeg har fået på Hjertemedicinsk Ambulatorium i Viborg. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Var imponeret over den korte ventetid (fem til ti minutter). Fik indtryk af et godt samarbejde og en god kommunikation mellem kontaktperson og læge. Og man gav sig god tid til både undersøgelse, information og besvarelse af mine spørgsmål. En meget positiv oplevelse. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
20	Det er godt, at pårørende må følge med til undersøgelserne.	Godt
21	Alle sygeplejersker var høflige mod mig og dygtige. [Den kvindelige] læge var dygtig, sjov og høflig. En god oplevelse, da jeg har det rigtig godt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
22	Vi vil gerne rette en stor tak til læge NN for hans ihærdige indsats for at få vores søn NN videre til yderligere undersøgelser. Efter at have påsat hofter [i efteråret] er han nu allerede opereret på Skejby [senere på efteråret] og er nu klar til at genoptage sport. Det kan ikke gøres bedre. Tusind tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Fin behandling og undersøgelse. Jeg undrede mig over, at lægen ikke fra starten vidste, at jeg var henvist, fordi der var fundet plak ved ultralydsscanning af halspulsåren (forskningsprojekt). [Kvalitet i behandling]	Godt
25	Alt forløb virkeligt godt. En god oplevelse! Stor ros til lægen og det øvrige personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Jeg er og har været meget tilfreds de [ ] gange, jeg har været indlagt. Jeg forstår ikke, at der er nogen, der er meget utilfreds.	Virkelig godt
30	Det ville være dejligt, hvis man fik en fast læge, der vidste nok om ens sygdom i stedet for en masse [personaler], der kun kan sige, at det ved de ikke nok om, men kom igen om et halvt år.	Uoplyst

	Det er spild af jeres tid, som kunne bruges andre steder, hvor deres viden kan bruges. [Kontaktperson]	
✎ 37	Toiletterne var meget rene og fine. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 38	Efter ca. to måneder har min læge stadig ikke fået resultatet af undersøgelsen. Hvordan skal han følge op? [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 44	Helt godt.	Virkelig godt
✎ 45	Vil da give STOR ROS til læge NN og sekretær NN :-). [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 48	Alt var ok.	Virkelig godt
✎ 49	Der er gået alt for lang tid, hvor jeg ikke har hørt om nogen resultater.	Godt
✎ 50	God modtagelse, venlig personale. OK. [Relationer til personale]	Godt
✎ 53	Der var en god dialog og god tid til at stille spørgsmål.	Virkelig godt
✎ 55	- Sørge for sammenhæng mellem afgivne "løfter" og virkelighed.  - Blev afsluttet med for mange ubesvarede spørgsmål.  - Skriftligt materiale om, hvad man som patient skal huske, f.eks. Blodprøve hver tredje måned hos egen læge. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 56	En af de helt store positive oplevelser.	Virkelig godt
✎ 57	Efter et sent aftenbesøg (udlevering af medicin) forlod sygemedhjælperen stuen. Låste sengen på begge sider og glemte at aktivere kaldesnoren. Lidt efter blev jeg utilpas, kastede op og måtte kalde, RÅBE, på hjælp. Efter min mening en utilgivelig behandling. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 58	Jeg fik en ny pacemaker [i efteråret]. I alt en god oplevelse. TAK FOR DET.	Virkelig godt
✎ 59	Blev altid mødt med venlighed og tid til at svare på mine spørgsmål. Også tilbuddet om træning hos fysioterapeuterne var positivt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 62	NN mener, at [medikamentet] er for nyt og ikke lever op til forventningerne men at det er et sparre-medikament. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 63	Ved akut indlæggelse: En hel eftermiddag i venteposition på gangen uden information. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 65	Vi vil have [en bestemt type] læge, ikke [anden type] læge, til selve undersøgelsen. Ellers rigtig godt med undersøgelsen. Vi er rigtig glade.	Godt
✎ 66	Jeg skulle ikke have været undersøgt, men havde en vanlig god oplevelse med den undersøgelse, der blev lavet. Det havde jeg det fint med.	Uoplyst
✎ 68	Vi har [i vinteren] 2013 modtaget brev om tilbud til Billeddiagnostisk Afdeling i Viborg af NN's lunger.	Godt
✎ 69	Tog pænt hensyn til kundernes, dvs. patienternes, ve og vel. Følte, at der var et godt og positivt arbejdsklima, inklusiv humor, i afdelingerne. Kommer gerne igen! [Pleje]	Virkelig godt
✎ 73	Friskt kontorpersonale, der ringede om afbud, og også fik mig til at acceptere at komme hurtigt, selvom jeg panikkede lidt.	Godt

	[Kommunikation og information, Ventetid]	
74	Burde en modernisering til. Alt så trist ud. [Fysiske rammer]	Godt
76	Jeg fik at vide, at jeg ville blive genindkaldt efter to besøg, men det gik i glemmebogen med ca. fem måneders forsinkelse. [Kvalitet i behandling]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Ok.	Godt
5	Kan ikke gøres bedre.	Virkelig godt
7	Jeg synes, alt var godt, mens vi var på sygehuset.	Uoplyst
10	Personalet er flinke, når man spørger om noget, så jeg kan kun rose dem. Nu var det ikke andet end kontrol for kolesterol, som jeg var til, men det jeg oplevede var positivt. [Relationer til personale]	Godt
11	Altid smilende og venlige.	Godt
12	Gøre mere rent. [Fysiske rammer]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Ikke noget jeg lige kan komme i tanke om.	Virkelig godt
3	Venlig modtagelse. Venlig sygeplejerske, der forklarede mere end lægen, da hun var nemmere at spørge. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
6	Venteværelset kunne gøres mere hyggeligt. Dvs. mere behageligt at være i. Det virker som et gangareal, hvor mange går forbi. Diætisten har på alle områder levet op til mine forventninger. Behagelig, faglig tillidsvækkende og altid venlig med forståelse for min personlighed. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
7	Kan godt lide, at man altid bliver taget alvorlig og får svar på eventuelle problemer.	Virkelig godt
8	Særdeles godt indtryk. Personalet var meget imødekommende. Godt, godt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Flinke og venlige.	Godt
12	Bliver informeret, hvis der er ekstra ventetid, eller noget er kommet i vejen for, at der skal laves om i aftaler. [Ventetid]	Virkelig godt
14	Generelt godt miljø. Måske lidt træls, at vægten står ude i venteværelset. Og så husker jeg det, som om der ikke var super god plads i venteområdet i forhold til stole og bord. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Meget godt tilfreds. Følte, at de så og hørte mig.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Megen nærvær.	Godt
6	Meget god.	Virkelig godt
7	Fik indtryk af, at ambulatoriet er velfungerende, og oplever, at alle i ambulatoriet, jeg har mødt, er søde, kompetente personer, som jeg er meget tryk ved. De har "styr på det, de skal". [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

9	Super godt tilfreds med fælles informationsmøde. Rart at have pårørende med. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
14	Alt det personale, jeg mødte, var venlige. Var man usikker og nervøs forsvandt det, da man blev venligt modtaget. [Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Vi besøgte ambulatoriet for første gang, og følte os i særdeles kompetente hænder hos NN. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Jeg synes, at det er perfekt, og det kan ikke være bedre.	Virkelig godt
18	Jeg ønsker MEGET at komme ind til den erfarne læge NN hver gang! Men da hun pt. [er væk], har det ikke været muligt, de sidste par gange.	Godt
20	Medfølgende pårørende manglede lidt "ulødigt" læsestof til at fordrive ventetid. [Fysiske rammer]	Godt
24	Mindre godt: Hvis man må aflyse en tid, ligger næste ledige tid meget langt ude i fremtiden. Særligt godt: Meget venligt, lyttende og imødekommende personale. Dejligt at der er plads til menneskelighed og varme hænder i en travl tid. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
32	Hele personalet, jeg har mødt, får topkarakter for imødekommenhed og faglighed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
33	Jeg synes, at alt fungerer perfekt. Det er flot, at der står knækbrød, saft, kaffe m.m. til patienterne, selvom jeg ikke har benyttet mig af tilbuddet. [Pleje]	Virkelig godt
34	Du føler dig altid velkommen. Kan også lide, at der er drikkevarer og mad. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
36	Det fungerer, som det skal.	Virkelig godt
37	Syner, at jeg fik en god behandling. Kort ventetid. Dygtig læge og sygeplejerske. Venligt og imødekommende personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
38	Mangler skriftlig materiale og kostplan som lovet. Mangler brochurer vedrørende kost og sygdom. [Kommunikation og information]	Godt
41	Jeg har været godt tilfreds. Smilende personale, dejligt. [Relationer til personale]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg synes, at ambulatoriet er særligt rent og har meget dejlige potteplanter. Men manglede malerkunst fra dejlig dansk natur. [Fysiske rammer]	Godt
2	Jeg fornemmer, at alle gør deres bedste.	Godt
7	Jeg kan ikke forstå, at det er nødvendigt at trække et nummer og vente i venteværelse for at aflevere en vandprøve til laboratorium?	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dialyse-Afsnittet</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Elendigt tv-udbud. Yousee mellempakken er langt, langt bedre. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
3	Ingenting at klage over. Læger og personale gav sig/tog sig tid, selvom specielt lægerne havde travlt. Nu er jeg så dialysepatient og er indstillet til ny nyre. I dialyseafdelingen bliver man mødt af søde og engagerede sygeplejersker. OVERHOVEDET IKKE NOGEN, DER ER STIVE I BE-TRÆKKET!	Virkelig godt

	[Pleje, Relationer til personale]	
✎ 5	Jeg synes, at ambulatoriet skulle høre lidt mere efter, hvad patientens ønske er. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 8	Ambulatoriebesøget foregår i et venteværelse, der har en del funktioner. Afdelingen mangler rum til de ambulante besøgende. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 9	[ ]Jeg kan ikke sige andet, end at jeg er fuldt ud tilfreds med den behandling, jeg har fået af mine to primære sygeplejersker, NN og NN!	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dermatologisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Personalet havde altid tid til mig. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 2	Jeg var indlagt på patienthospitalet.	Godt
✎ 8	Jeg kunne godt tænke mig nogle omklædningsrum, så man kunne bruge lidt mere tid til omklædning, uden at tage tid fra andre patienter. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 9	Et dedikeret og professionelt team. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 10	Jeg har en kronisk hudsygdom, og kommer på Dermatologisk afdeling [regelmæssigt]. Jeg er oven ud tilfreds med behandlingen, og jeg kender stort set alle ansatte på afdelingen, og kan kun sige godt om dem alle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 11	Parkeringsforholdene kunne være noget bedre om formiddagen. Om eftermiddagen oplevede jeg ingen problemer. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 15	Man følte sig virkelig tryk lige fra starten af. De var gode til at sørge for, at jeg ikke fik alt for ondt af mig selv, men forstod stadigvæk at det var ret slemt med min eksem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dagafsnit for Mave-Tarmsygdomme</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	God og professionel behandling. Lydhørhed i forhold til bedøvelse i forbindelse med undersøgelsen. Positiv behandling ved efterfølgende opvågning. Tak for hjælpen :) [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 2	Der var en dejlig stemning på ambulatoriet. Ingen sure miner.	Virkelig godt
✎ 5	Det er bare for dårligt, man ikke kan forstå lægen. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 9	God behandling af personale.	Godt
✎ 12	Personalet var meget imødekommende, forklarende og passede på mig i min rus efter. [Relationer til personale]	Godt
✎ 13	Jeg har haft et 12 måneders smerteforløb omkring overkroppen. Jeg mangler sammenhæng mellem læger, sygehuse og ambulatorier! Jeg føler mig meget alene (manglet en lægelig tovholder), så ugerne/månederne ikke bare skulle gå med ventetider. [Flere] gange på Skejby. [Flere] gange på Viborg Sygehus. [Flere] gange ved egen læge, [Et par] gange ved vagtlæge. Tror, at dette kunne gøres bedre, men ved også, at det er svært. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 17	Min søn var med og ville gerne på nettet. Det tog en sygeplejerske [lang tid] at finde ud af det. Det kunne måske gøres lettere. Virkede lidt stressende i modtagelse. Det er måske for lang tid siden, at jeg var der, svarer måske anderledes, hvis lige efter. [Fysiske rammer]	Godt

✎ 18	Synes, at det virker lidt rodet med alle mulige patienter!	Godt
✎ 21	[ ] RIS: Lang ventetid fra henvisning til egen læge. ROS: Da kræftmistanken opstod, blev der handlet hurtigt. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 22	Tak for god behandling.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 3	Omhyggelige må være et dækkende ord.	Virkelig godt
✎ 11	Personalet virkede meget kompetent. Det er centralt for, at jeg kan føle mig tryk. Alt andet er sådan set af anden ordens betydning. [Relationer til personale]	Godt
✎ 13	Ville ønske, at læge NN ikke arbejdede her. Jeg har før været indlagt uden problemer. Det ville også påvirke de ansatte positivt, da de ansatte ikke forstod meningen med det hele. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 14	Mangler kontaktkort og behandlingsplan. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 17	Toiletter fremstår slidte. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 20	Jeg er glad og overrasket over, at ambulatoriet har fulgt og stadig følger min sygdom med indkaldelse og samtaler angående min sygdom. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 24	Følelsen af at være velkommen var super. Søde sygeplejersker og dygtige, lydhøre læger :) [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 25	Jeg synes, at der er ALT for dårlige wc-faciliteter på afdelingen. Der er tale om en afdeling med patienter, som skal hurtigt og ofte på wc. Derfor er der for få toiletter, og de ligger for langt væk. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 26	Jeg føler, at intet kunne gøres bedre. Jeg er tilfreds. Mange tak.	Godt
✎ 33	Nærmest hyggelig stemning på afdelingen trods travlhed. Ros for det. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 35	Det kunne være en idé at spritte behandlingsstolene af efter hver klient/patient. Har oplevet gammelt blod på dem. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 39	Stor ros for altid at være positive. Man kan ikke stille dumme spørgsmål, hvilket er rart, når man for nylig har fået konstateret en sygdom. Det eneste, I kunne gøre bedre, er at huske at snakke til patienten, også selvom patienten er et barn. [Relationer til personale]	Godt
✎ 41	Jeg synes, at de har gjort det godt.	Virkelig godt
✎ 42	Næste gang jeg skal til kontrol, vil der blive taget blodprøver INDEN samtale med lægen. Denne gang var de "nyeste" blodprøver et år gamle og jo ikke så interessante at tale om. Lægen foreslog selv at lave om på denne procedure.	Godt
✎ 46	Jeg er kommet på ambulatoriet i mange år til kontrol, og det skal jeg fortsat. Jeg synes, at det virker forkert, at ambulatoriet nu igen ligger i forbindelse med afdelingen. Eller PÅ afdelingen! Jeg føler mig sygeliggjort, og ville foretrække en lidt anden indretning, der ikke i samme grad ligner en sygehusafdeling. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>



✎ 1	Når der er forsinkelser, vil det være rart, at personalet gik ud og gjorde opmærksom på dette. [Ventetid]	Godt
✎ 4	Det er ikke så hyggeligt deroppe. Det kunne gøres bedre. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 6	Det er virkelig godt med gennemgående personale, man kender fra gang til gang. Man føler sig personligt betjent og opfattet som et menneske og ikke et cpr-nummer. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 7	Undersøgelse og behandling forløb optimalt for mig, nemlig af en og samme læge NN. Opfølgning og kontrol er ikke forløbet optimalt for mig, grundet ikke færre en otte forskellige læger, som jeg har mødt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎ 10	Det er altid dejligt, når man møder det samme personale fra et besøg til det næste. Nu er alt personale fra tidligere blevet skiftet/forflyttet, men jeg er også klar over, at der over tid sker ændringer og tilpasninger. [Kontaktperson]	Virkelig godt
✎ 16	Fantastisk modtagelse. Smil og velkommen. Min eneste kritik må være stolene i venteværelset, men min ledsager hentede en kørestol. Jeg har slem osteoporose, men kørestolen var udmærket. Jeg er så heldig, at jeg har en veninde, der altid kører mig, så vi tager en kørestol i modtagelsen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 19	Bemærk: Jeg blev opereret for [ ]kræft for [nogle] år siden, og er derfor til kontrol [regelmæssigt]. Der har således kun været ét ambulansbesøg i den periode, som [undersøgelsen strækker sig over]. I øvrigt er jeg godt tilfreds med hele mit sygdomsforløb.	Godt
✎ 21	Jeg har altid følt mig tryk ved at komme på ambulatoriet, da jeg havde en fast læge. Nu kommer lægen [fra et andet sygehus], og de gange jeg har været til undersøgelse, har jeg IKKE haft samme læge to gange. Jeg er ikke i tvivl om disse lægers kompetence, men jeg føler ikke samme engagement i mig og min sygdom. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎ 22	Jeg er altid blevet modtaget med stor venlighed og føler, at personalet tager problemerne, som de kommer. Jeg er meget tryk omkring min sygdom. Jeg synes, at det er et meget venligt personale, og håber meget, at jeg kan blive ved med at være tilknyttet Viborg sygehus!!! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 23	Finder spørgeskemaet utroligt dårligt med vægten på uvæsentlige ting. Det væsentlige er: Lægens eller sygeplejerskens VIDEN, ERFARING og MENNSKELIGHED!	Godt
✎ 24	Jeg vil takke ambulatoriet for at tage hensyn til mit ønske om at [ændre tiden i forhold til mit arbejde].	Virkelig godt
✎ 25	På et tidspunkt var en [ ] læge ansat, som gav sprog- og forståelsesproblemer. Et stort ønske er, én fast læge/læge NN ansat. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 26	Sygeplejerskerne er meget søde. Kunne godt ønske, at kontaktpersonen var med til lægesamtalerne. Så var det nemmere at snakke med dem om sygdommen. Flytter kun til andet sygehus for at få den samme læge hver gang. Har altid været tilfreds med Viborg. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
✎ 27	I forhold til den lidelse jeg har [ ], som vel knapt nok kan kaldes en lidelse, får jeg fuldt ud den behandling og de informationer, som jeg har brug for. Brug endelig jeres ressourcer på dem, der er virkelig syge! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 28	I det store hele, var det fint det hele.	Godt
✎ 29	Måske skal der lidt mere hygge til. Som da afdelingen lå i den gamle afdeling M22, der følte man sig godt tilpas. [Fysiske rammer]	Godt

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme og Mave-Tarmsygdomme</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Efter den faste læge NN rejse [], finder jeg det uheldigt, at det er forskellige læger NN, man kommer til samtale med, men alle har været utroligt flinke. [Kontaktperson]	Godt
5	I sygdomstilfælde var det trygt, når vi kontaktede vores kontaktperson. Hun tog over og sendte ambulance. RART. [Kontaktperson]	Virkelig godt
6	NN er alle tiders. Hun er behagelig, smilende, venlig, hensynsfuld og hjælpsom. Kort sagt en MEGET god sygeplejer. [Relationer til personale]	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 afdelingsniveau. 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<sup>3</sup>. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

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

