

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Medicinsk Afdeling M
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

Revideret: 28/10-2009

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	111
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	674
Besvarelser fra afdelingens patienter:	384
Afdelingens svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

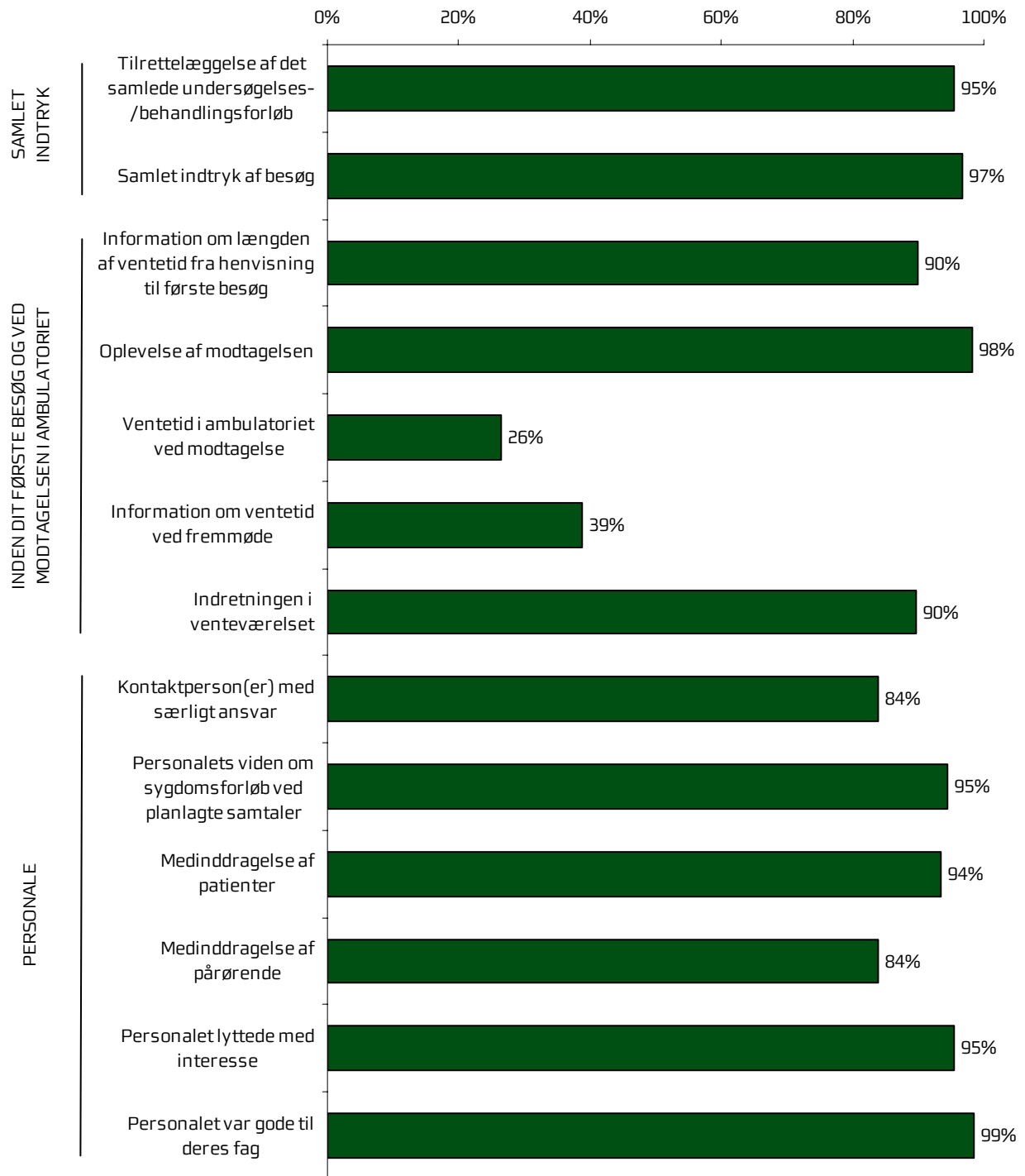
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

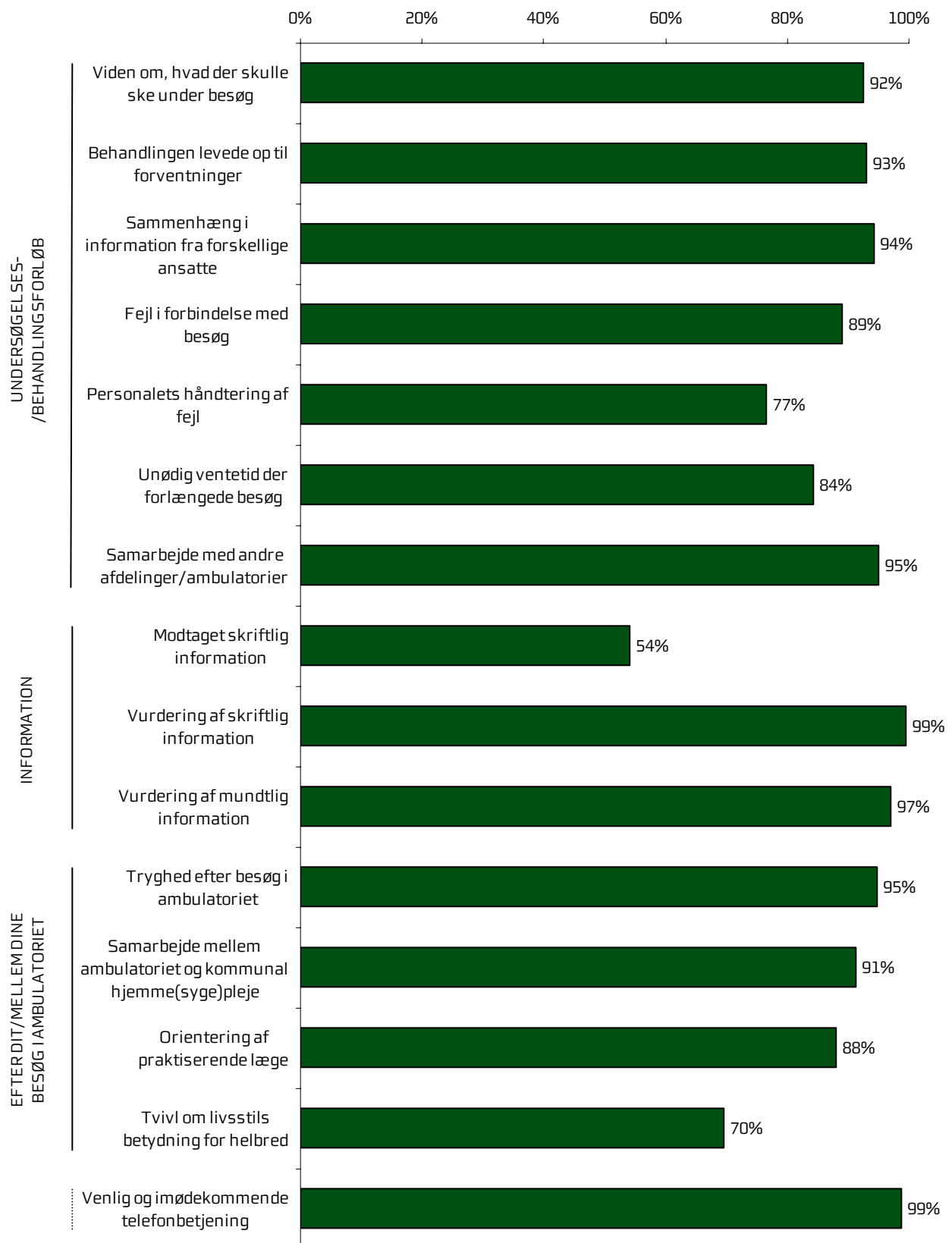
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

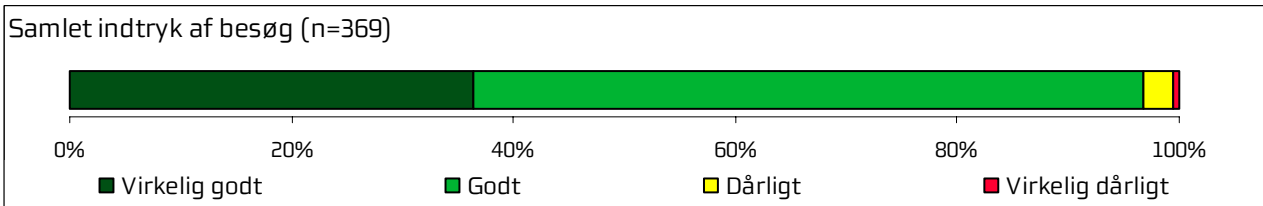
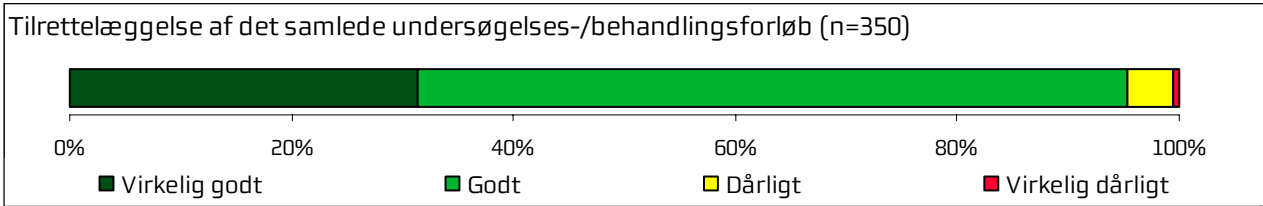
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

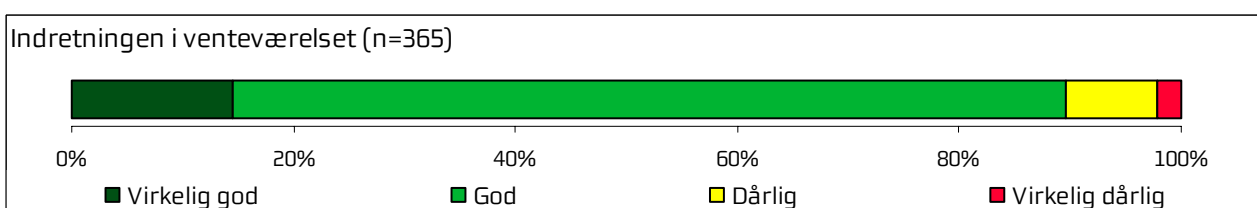
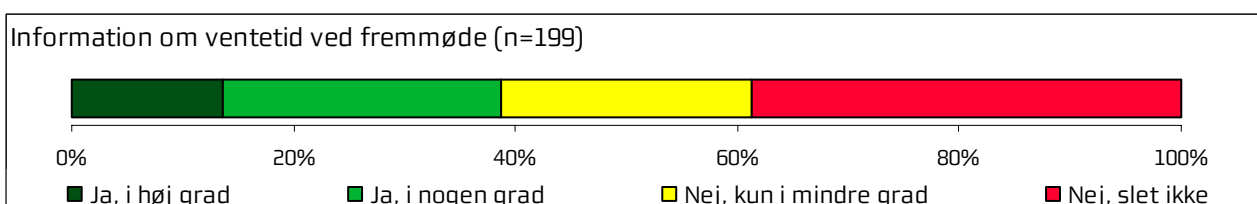
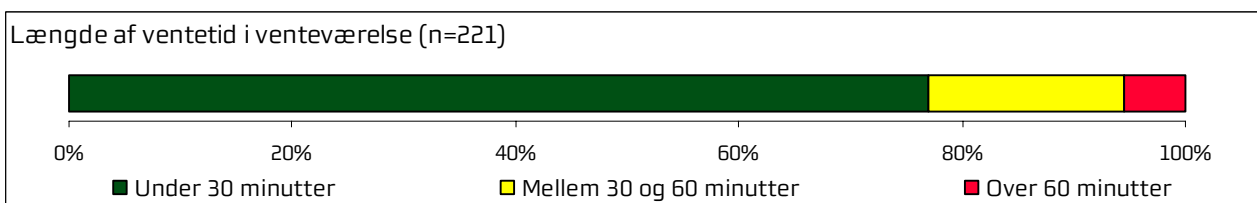
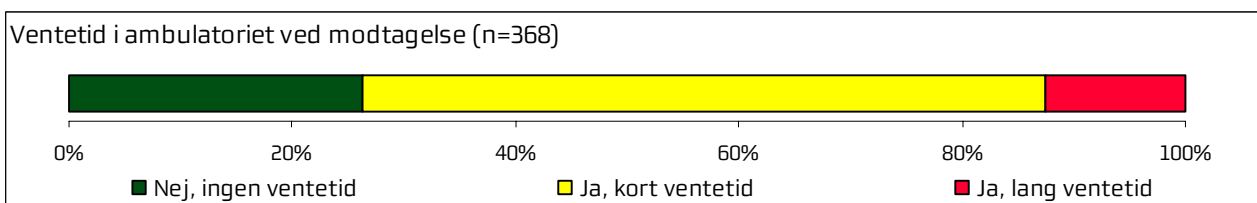
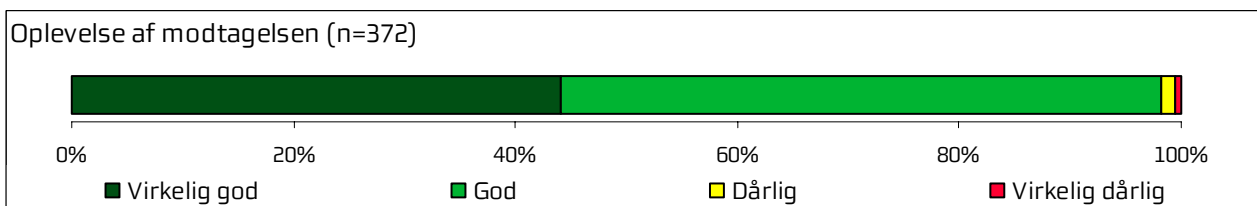
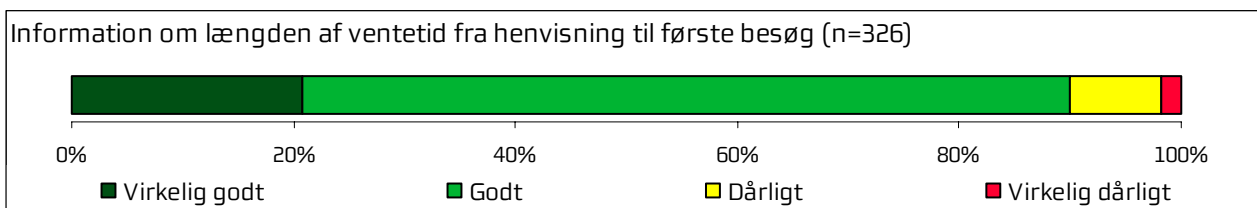
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

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

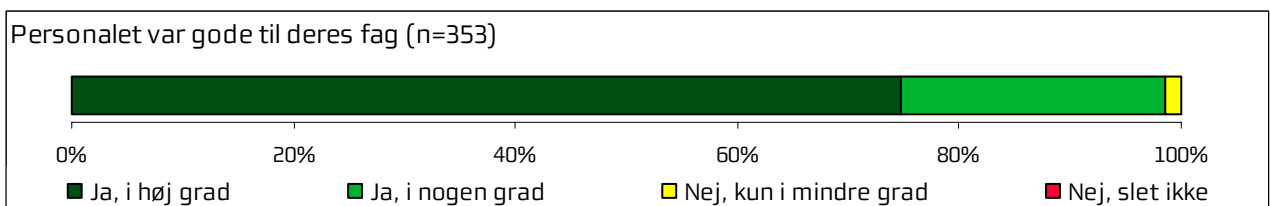
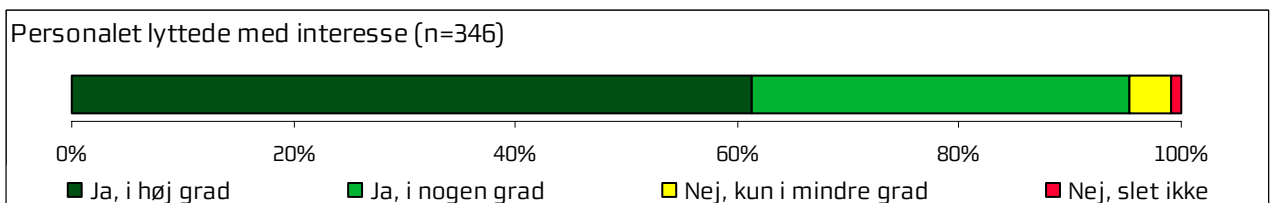
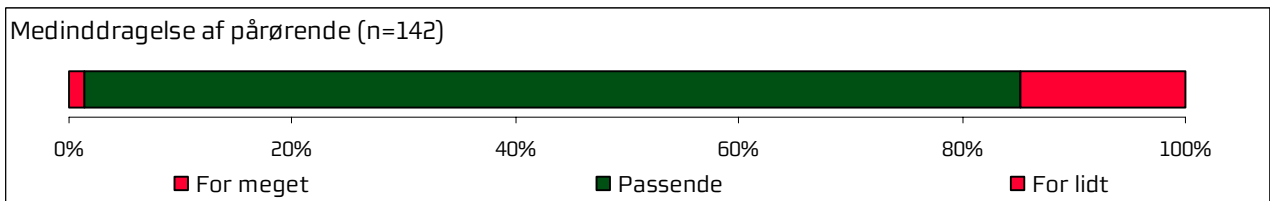
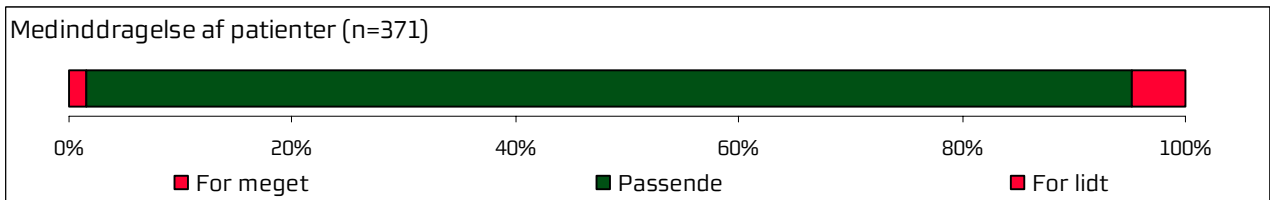
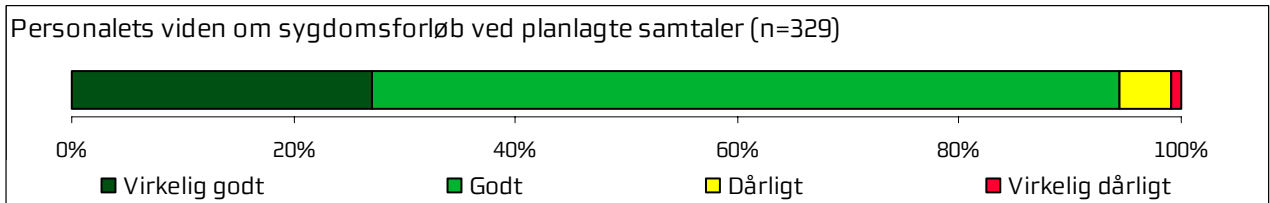
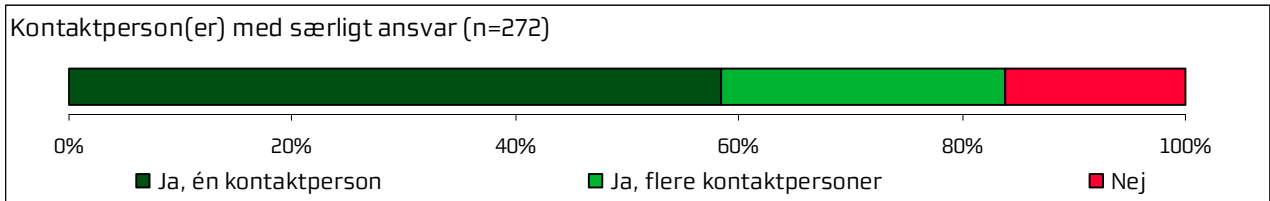
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	97%*	85%*	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	96%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	26%	-	-	36%*	18%*	30%
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?	39%	-	-	44%	32%	38%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90%	-	-	85%*	75%*	80%*

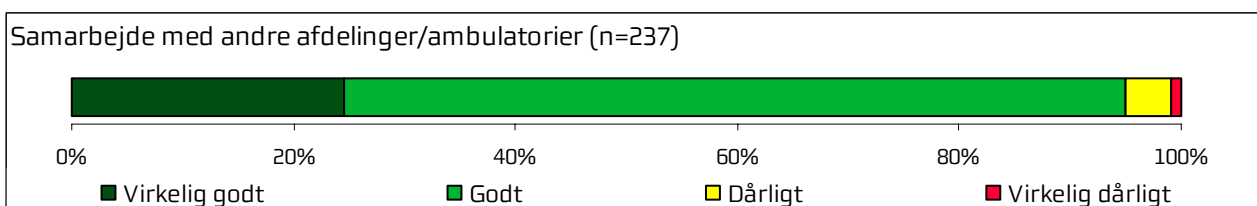
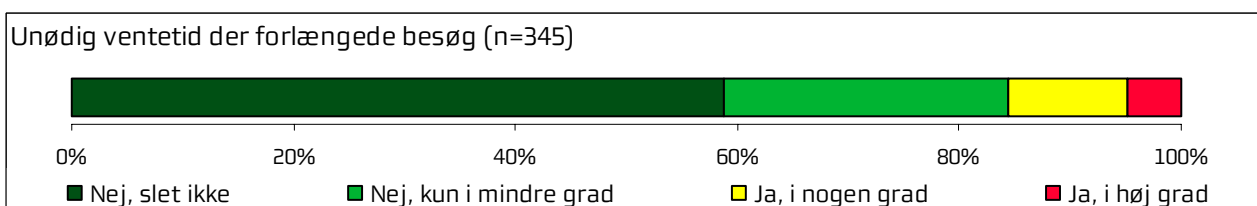
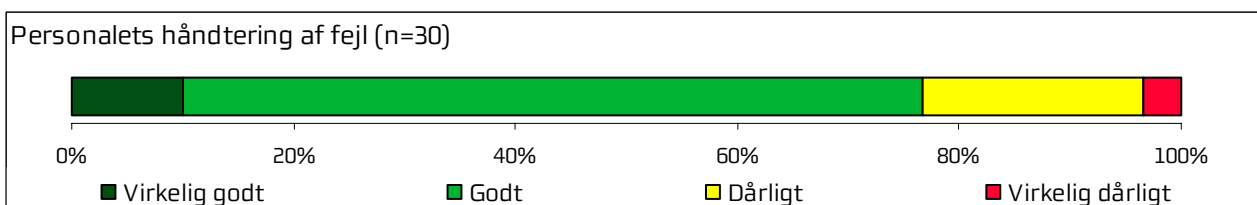
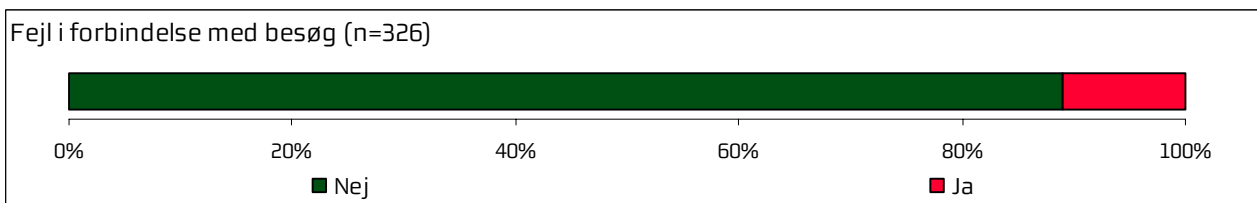
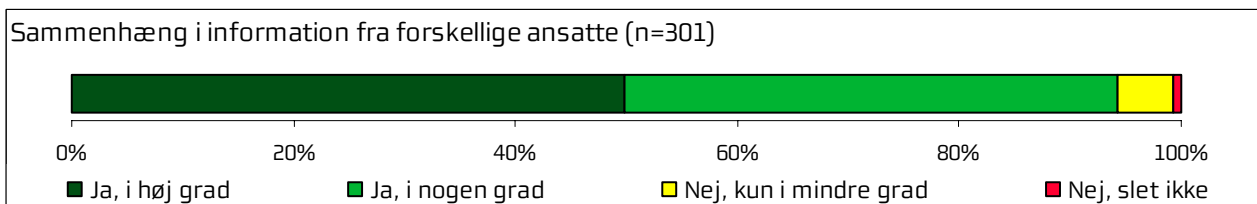
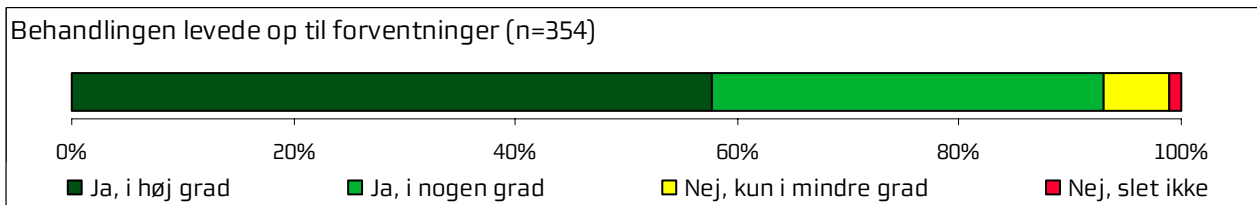
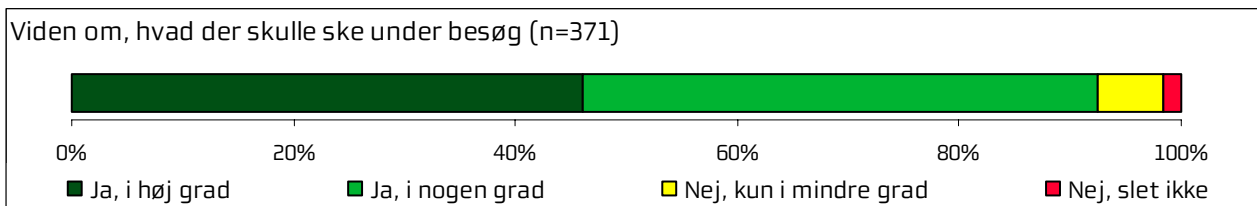
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84%	-	-	83%	75%*	79%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95%	-	-	99%*	90%*	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	96%	91%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84%	-	-	95%*	87%	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	99%*	94%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%*	96%	97%

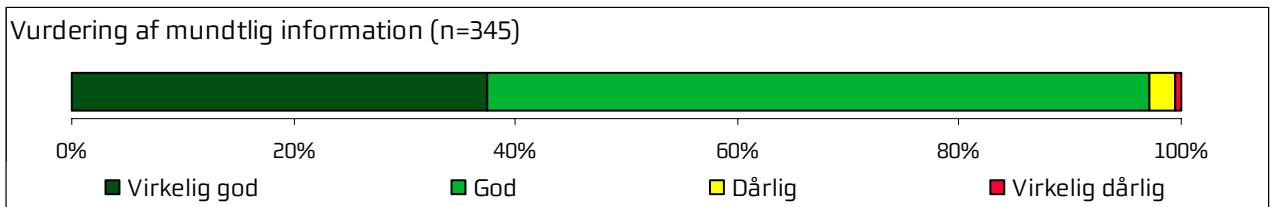
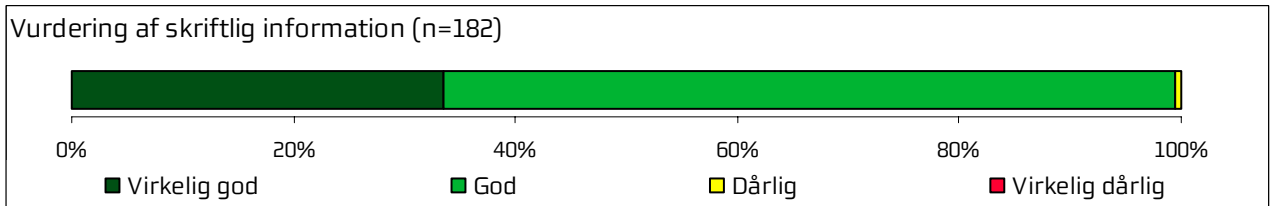
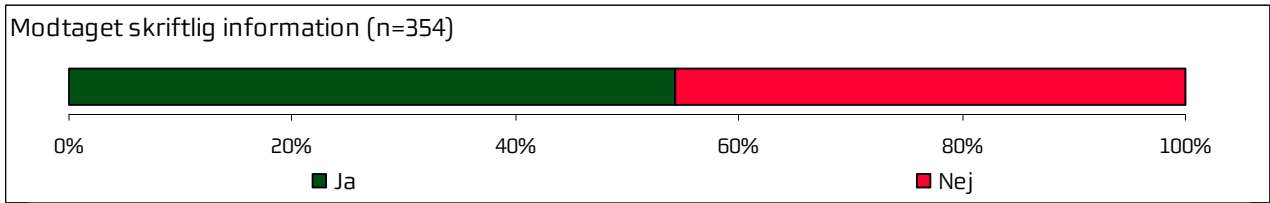
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	94%	83%*	90%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	96%	88%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	98%*	90%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	96%*	85%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77%	-	-	82%	65%	73%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	84%	-	-	94%*	81%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	100%*	88%*	92%

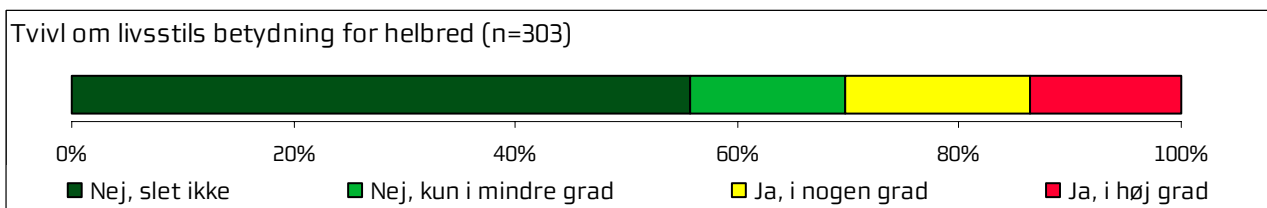
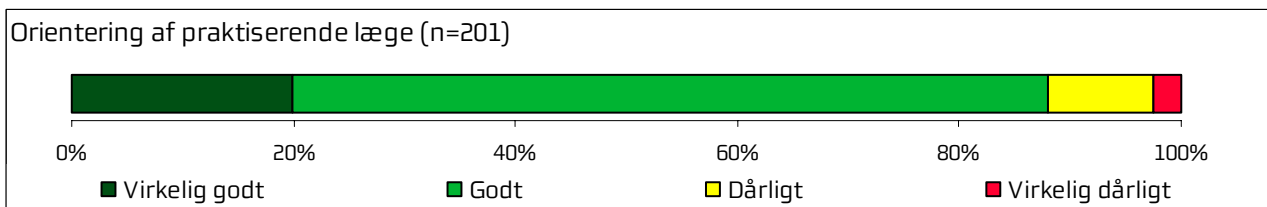
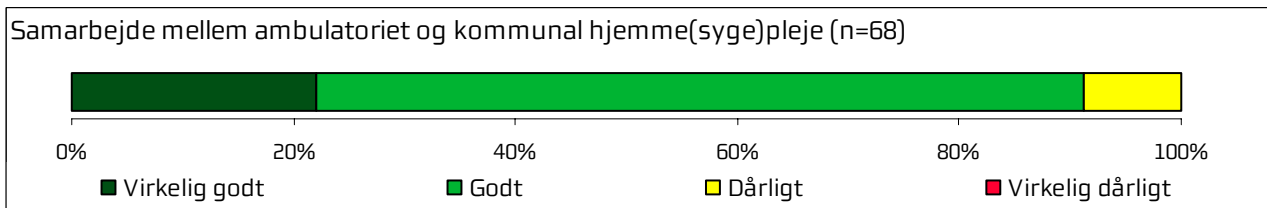
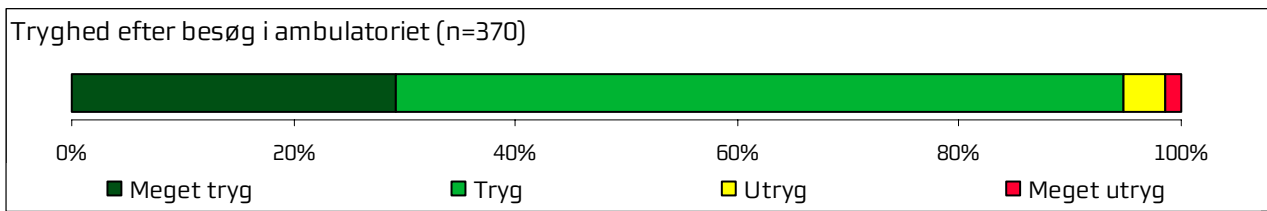
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	54%	-	-	72%*	53%	64%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	96%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	94%*	95%

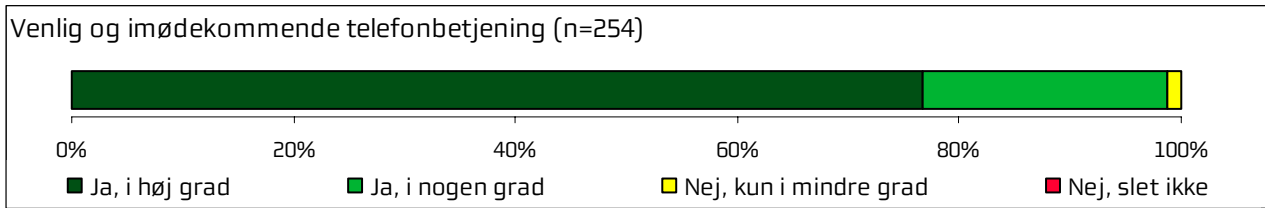
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	97%	91%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	100%*	83%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	93%	86%	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70%	-	-	81%*	74%	79%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	99%	-	-	100%	92%*	96%*

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Gå til spørgsmål 7	Gå til spørgsmål 7	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. 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	Ved ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 6. 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"/>	
7. 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"/>	
8. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?						

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

9. Oplevede du at én eller flere kontaktpersoner 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"/>		
10. 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"/>
11. 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"/>		
12. 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"/>	
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)		Ja	Nej		Jeg fik ikke udskrevet medicin
a) Udskrevet forkert medicin?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl:					
19. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lobnr.: >>lobnr<<

20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 25		
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:					
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

26. 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"/>		
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede 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"/>
28. 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"/>	
29. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

31. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>
32. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

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

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		384	674
Køn	Mand	52%	49%
	Kvinde	48%	51%
Alder	0-19 år	2%	4%
	20-39 år	7%	10%
	40-59 år	31%	34%
	60-79 år	52%	44%
	80 år eller derover	8%	8%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", "Passende" og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "Nej, ingen ventetid"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner" og "Nej"
"Ja" og "Nej" ⁷
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁸

⁸ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		384	100
Alder	0-19	9	2%
	20-39	28	7%
	40-59	120	31%
	60-79	198	52%
	80-	29	8%
Køn	Mand	199	52%
	Kvinde	185	48%
Skema udfyldt af	Patienten	367	98%
	Pårørende	8	2%
Modersmål	Dansk	372	99%
	Ikke dansk	5	1%
Afsnit	Diætist	22	6%
	Endokrinologisk Klinik	42	11%
	Hjerteklinikken	82	21%
	Lungeklinikken	21	5%
	Medicinsk Ambulatorium M	81	21%
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	46	12%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	23%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		31	64	4	1	350	19	
Alder	0-19	38	50	0	13	8	0	
	20-39	28	64	8	0	25	3	
	40-59	23	69	7	1	114	5	
	60-79	38	60	2	0	179	10	
	80-	25	75	0	0	24	1	
Køn	Mand	32	64	5	0	187	9	
	Kvinde	31	64	3	1	163	10	
Skema udfyldt af	Patienten	32	63	4	0	338	18	
	Pårørende	14	86	0	0	7	1	
Modersmål	Dansk	31	64	4	0	342	19	
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	
Afsnit	Diætist	29	65	0	6	17	3	
	Endokrinologisk Klinik	24	73	3	0	37	4	
	Hjerteklinikken	35	59	6	0	78	0	
	Lungeklinikken	22	72	6	0	18	2	
	Medicinsk Ambulatorium M	30	68	3	0	74	3	
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	29	71	0	0	42	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	56	6	1	84	5	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		36	60	3	1	369
Alder	0-19	25	63	0	13	8
	20-39	32	68	0	0	28
	40-59	24	68	7	1	119
	60-79	45	54	1	0	191
	80-	35	65	0	0	23
Køn	Mand	36	61	3	0	195
	Kvinde	36	60	2	1	174
Skema udfyldt af	Patienten	37	60	3	0	356
	Pårørende	25	75	0	0	8
Modersmål	Dansk	37	60	3	0	361
	Ikke dansk	20	80	0	0	5
Afsnit	Diætist	35	65	0	0	20
	Endokrinologisk Klinik	39	56	5	0	41
	Hjerteklinikken	33	63	4	0	79
	Lungeklinikken	28	67	6	0	18
	Medicinsk Ambulatorium M	25	72	3	0	79
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	48	52	0	0	44
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	51	2	2	88

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		21	69	8	2	326	47
Alder	0-19	33	17	50	0	6	3
	20-39	15	78	7	0	27	1
	40-59	8	77	12	3	101	17
	60-79	28	65	5	1	168	24
	80-	29	63	4	4	24	2
Køn	Mand	20	69	9	2	175	18
	Kvinde	22	69	8	1	151	29
Skema udfyldt af	Patienten	21	69	8	2	315	43
	Pårørende	0	100	0	0	5	3
Modersmål	Dansk	21	68	8	2	317	46
	Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
Afsnit	Diætist	16	84	0	0	19	2
	Endokrinologisk Klinik	17	69	10	3	29	10
	Hjerteklinikken	13	73	13	0	75	7
	Lungeklinikken	18	71	6	6	17	4
	Medicinsk Ambulatorium M	20	67	10	3	69	10
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	29	66	2	2	41	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	64	7	1	76	11

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		44	54	1	1	372	3
Alder	0-19	33	56	0	11	9	0
	20-39	32	64	4	0	28	0
	40-59	37	61	3	0	117	2
	60-79	47	52	1	0	191	1
	80-	70	26	0	4	27	0
Køn	Mand	44	53	2	1	193	2
	Kvinde	44	55	1	1	179	1
Skema udfyldt af	Patienten	45	54	1	0	357	3
	Pårørende	25	75	0	0	8	0
Modersmål	Dansk	44	54	1	0	362	3
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
Afsnit	Diætist	29	67	5	0	21	0
	Endokrinologisk Klinik	40	60	0	0	40	1
	Hjerteklinikken	40	58	3	0	80	1
	Lungeklinikken	33	62	5	0	21	0
	Medicinsk Ambulatorium M	30	70	0	0	79	0
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	65	35	0	0	43	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	39	1	2	88	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		26	61	13	368	7
Alder	0-19	0	44	56	9	0
	20-39	21	64	14	28	0
	40-59	23	60	17	115	3
	60-79	32	60	8	189	4
	80-	15	78	7	27	0
Køn	Mand	25	63	12	189	4
	Kvinde	27	59	13	179	3
Skema udfyldt af	Patienten	27	61	12	354	6
	Pårørende	14	86	0	7	1
Modersmål	Dansk	27	61	12	358	7
	Ikke dansk	0	100	0	5	0
Afsnit	Diætist	55	40	5	20	1
	Endokrinologisk Klinik	31	49	21	39	1
	Hjerteklinikken	25	60	15	81	1
	Lungeklinikken	19	52	29	21	0
	Medicinsk Ambulatorium M	18	72	10	78	2
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	29	67	5	42	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	62	10	87	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		77	18	5	221	2
Alder	0-19	50	25	25	8	0
	20-39	80	10	10	20	0
	40-59	71	23	6	80	0
	60-79	81	16	3	98	2
	80-	93	7	0	15	0
Køn	Mand	78	16	6	127	0
	Kvinde	76	20	4	94	2
Skema udfyldt af	Patienten	77	18	5	213	2
	Pårørende	100	0	0	5	0
Modersmål	Dansk	77	18	5	213	2
	Ikke dansk	100	0	0	5	0
Afsnit	Diætist	100	0	0	8	0
	Endokrinologisk Klinik	73	19	8	26	0
	Hjerteklinikken	70	22	9	46	1
	Lungeklinikken	57	29	14	14	0
	Medicinsk Ambulatorium M	81	17	2	53	0
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	96	4	0	24	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	20	6	50	1

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		14	25	23	39	199	17	
Alder	0-19	0	38	25	38	8	1	
	20-39	11	16	21	53	19	1	
	40-59	9	23	27	41	74	6	
	60-79	17	29	20	34	86	8	
	80-	25	17	17	42	12	1	
Køn	Mand	12	29	25	34	110	12	
	Kvinde	16	20	19	45	89	5	
Skema udfyldt af	Patienten	13	26	23	38	191	17	
	Pårørende	40	0	0	60	5	0	
Modersmål	Dansk	14	25	22	39	191	16	
	Ikke dansk	0	60	40	0	5	0	
Afsnit	Diætist	0	33	17	50	6	0	
	Endokrinologisk Klinik	4	21	33	42	24	2	
	Hjerteklinikken	9	38	18	36	45	5	
	Lungeklinikken	21	7	21	50	14	1	
	Medicinsk Ambulatorium M	7	20	23	50	44	2	
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	35	26	17	22	23	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	23	26	33	43	6	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		15	75	8	2	365	5
Alder	0-19	11	44	44	0	9	0
	20-39	18	68	14	0	28	0
	40-59	5	79	10	6	117	1
	60-79	19	75	5	1	187	3
	80-	25	75	0	0	24	1
Køn	Mand	16	77	8	0	193	1
	Kvinde	13	73	9	5	172	4
Skema udfyldt af	Patienten	15	75	8	2	351	5
	Pårørende	0	100	0	0	8	0
Modersmål	Dansk	15	75	8	2	355	5
	Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
Afsnit	Diætist	11	84	5	0	19	1
	Endokrinologisk Klinik	2	78	17	2	41	0
	Hjerteklinikken	4	88	8	1	80	1
	Lungeklinikken	21	68	11	0	19	0
	Medicinsk Ambulatorium M	17	73	5	5	77	2
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	26	74	0	0	43	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	64	12	2	86	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		58	25	16	272
Alder	0-19	40	60	0	5
	20-39	47	29	24	17
	40-59	57	23	20	86
	60-79	61	25	14	147
	80-	65	24	12	17
Køn	Mand	60	23	18	141
	Kvinde	57	28	15	131
Skema udfyldt af	Patienten	59	25	16	260
	Pårørende	57	29	14	7
Modersmål	Dansk	59	25	16	268
	Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnit	Diætist	73	13	13	15
	Endokrinologisk Klinik	43	46	11	37
	Hjerteklinikken	48	27	25	52
	Lungeklinikken	60	30	10	10
	Medicinsk Ambulatorium M	50	31	19	52
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	75	13	13	40
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	18	14	66

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		27	67	5	1	329	40	
Alder	0-19	22	67	11	0	9	0	
	20-39	25	71	4	0	24	3	
	40-59	18	71	9	2	103	16	
	60-79	33	65	2	1	172	17	
	80-	29	71	0	0	21	4	
Køn	Mand	24	71	4	1	173	17	
	Kvinde	31	63	5	1	156	23	
Skema udfyldt af	Patienten	28	67	5	1	316	39	
	Pårørende	14	86	0	0	7	1	
Modersmål	Dansk	27	67	5	1	321	39	
	Ikke dansk	50	50	0	0	4	1	
Afsnit	Diætist	24	65	12	0	17	3	
	Endokrinologisk Klinik	21	68	8	3	38	3	
	Hjerteklinikken	19	74	4	3	69	11	
	Lungeklinikken	25	70	5	0	20	1	
	Medicinsk Ambulatorium M	23	73	5	0	62	13	
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	39	61	0	0	41	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	61	4	0	82	6	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		2	94	5	371
Alder	0-19	0	89	11	9
	20-39	0	96	4	26
	40-59	2	89	9	120
	60-79	2	95	3	193
	80-	0	100	0	23
Køn	Mand	3	92	5	193
	Kvinde	1	95	4	178
Skema udfyldt af	Patienten	2	94	4	358
	Pårørende	0	100	0	8
Modersmål	Dansk	2	94	5	362
	Ikke dansk	0	100	0	5
Afsnit	Diætist	0	84	16	19
	Endokrinologisk Klinik	0	95	5	41
	Hjerteklinikken	0	94	6	81
	Lungeklinikken	0	100	0	21
	Medicinsk Ambulatorium M	4	91	5	80
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	5	95	0	42
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	1	94	5	87

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	84	15	142	227
Alder	0-19	0	86	14	7	2
	20-39	0	86	14	7	20
	40-59	2	80	18	45	74
	60-79	1	84	15	73	116
	80-	0	100	0	10	15
Køn	Mand	1	86	13	86	106
	Kvinde	2	80	18	56	121
Skema udfyldt af	Patienten	1	84	15	135	220
	Pårørende	0	100	0	5	3
Modersmål	Dansk	1	84	15	137	222
	Ikke dansk	0	100	0	2	3
Afsnit	Diætist	0	80	20	5	15
	Endokrinologisk Klinik	0	93	7	15	26
	Hjerteklinikken	0	83	17	36	45
	Lungeklinikken	0	57	43	7	14
	Medicinsk Ambulatorium M	0	79	21	28	50
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	10	80	10	10	31
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	90	7	41	46

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		61	34	4	1	346	29
Alder	0-19	56	44	0	0	9	0
	20-39	44	52	4	0	25	2
	40-59	56	37	6	1	114	6
	60-79	69	27	3	1	176	16
	80-	50	50	0	0	22	5
Køn	Mand	62	34	4	0	180	15
	Kvinde	60	34	4	2	166	14
Skema udfyldt af	Patienten	63	33	4	1	332	28
	Pårørende	38	63	0	0	8	0
Modersmål	Dansk	62	33	4	1	336	29
	Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Afsnit	Diætist	59	35	6	0	17	3
	Endokrinologisk Klinik	68	29	3	0	38	3
	Hjerteklinikken	55	38	5	1	76	6
	Lungeklinikken	48	43	10	0	21	0
	Medicinsk Ambulatorium M	59	36	4	0	69	9
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	67	33	0	0	42	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	29	2	2	83	6

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		75	24	1	0	353	23
Alder	0-19	63	25	13	0	8	1
	20-39	63	37	0	0	27	1
	40-59	71	26	3	0	115	5
	60-79	79	20	1	0	179	13
	80-	75	25	0	0	24	3
Køn	Mand	76	23	1	0	184	12
	Kvinde	74	24	2	0	169	11
Skema udfyldt af	Patienten	76	23	1	0	340	21
	Pårørende	57	43	0	0	7	1
Modersmål	Dansk	75	23	1	0	345	21
	Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Afsnit	Diætist	89	11	0	0	19	2
	Endokrinologisk Klinik	66	34	0	0	41	0
	Hjerteklinikken	70	28	1	0	74	7
	Lungeklinikken	75	20	5	0	20	1
	Medicinsk Ambulatorium M	66	32	1	0	74	6
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	88	12	0	0	42	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	17	2	0	83	5

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		46	46	6	2	371	5	
Alder	0-19	33	44	22	0	9	0	
	20-39	21	68	7	4	28	0	
	40-59	38	51	8	3	120	0	
	60-79	56	39	4	1	190	4	
	80-	42	54	4	0	24	1	
Køn	Mand	45	48	6	1	193	2	
	Kvinde	48	44	6	2	178	3	
Skema udfyldt af	Patienten	46	46	6	2	356	5	
	Pårørende	50	50	0	0	8	0	
Modersmål	Dansk	46	46	6	2	361	5	
	Ikke dansk	60	40	0	0	5	0	
Afsnit	Diætist	55	35	10	0	20	1	
	Endokrinologisk Klinik	56	39	5	0	41	0	
	Hjerteklinikken	39	54	4	3	79	2	
	Lungeklinikken	29	67	5	0	21	0	
	Medicinsk Ambulatorium M	41	47	11	1	79	1	
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	60	35	5	0	43	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	45	3	3	88	1	

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		58	35	6	1	354	19
Alder	0-19	57	14	29	0	7	2
	20-39	44	44	8	4	25	2
	40-59	51	38	9	2	115	5
	60-79	63	33	4	1	184	8
	80-	65	35	0	0	23	2
Køn	Mand	57	36	6	1	184	10
	Kvinde	58	35	6	1	170	9
Skema udfyldt af	Patienten	59	34	5	1	340	18
	Pårørende	25	75	0	0	8	0
Modersmål	Dansk	58	35	5	1	345	19
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Diætist	76	12	12	0	17	3
	Endokrinologisk Klinik	51	44	5	0	39	2
	Hjerteklinikken	55	40	4	1	77	4
	Lungeklinikken	52	33	14	0	21	0
	Medicinsk Ambulatorium M	53	38	5	4	76	2
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	68	32	0	0	41	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	31	8	0	83	6

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		50	45	5	1	301	62
Alder	0-19	25	50	13	13	8	1
	20-39	37	58	5	0	19	8
	40-59	44	51	5	0	101	17
	60-79	58	37	4	1	157	30
	80-	38	56	6	0	16	6
Køn	Mand	46	48	4	1	166	28
	Kvinde	54	40	6	0	135	34
Skema udfyldt af	Patienten	51	44	4	1	290	59
	Pårørende	20	60	20	0	5	3
Modersmål	Dansk	51	44	5	1	293	61
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
Afsnit	Diætist	58	33	8	0	12	7
	Endokrinologisk Klinik	39	56	3	3	36	5
	Hjerteklinikken	54	42	5	0	65	13
	Lungeklinikken	65	25	10	0	20	1
	Medicinsk Ambulatorium M	42	52	6	0	64	15
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	59	38	0	3	29	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	45	5	0	75	10

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		99	1	258	85
Alder	0-19	100	0	6	2
	20-39	100	0	19	8
	40-59	99	1	83	30
	60-79	99	1	135	42
	80-	100	0	15	3
Køn	Mand	100	0	147	34
	Kvinde	97	3	111	51
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	250	84
	Pårørende	100	0	6	1
Modersmål	Dansk	99	1	251	84
	Ikke dansk	100	0	4	1
Afsnit	Diætist	100	0	7	13
	Endokrinologisk Klinik	100	0	34	5
	Hjerteklinikken	98	2	58	17
	Lungeklinikken	93	7	14	3
	Medicinsk Ambulatorium M	100	0	50	20
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	100	0	31	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	64	20

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		99	1	314
Alder	0-19	100	0	8
	20-39	100	0	25
	40-59	98	2	110
	60-79	99	1	155
	80-	100	0	16
Køn	Mand	99	1	169
	Kvinde	99	1	145
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	305
	Pårørende	100	0	7
Modersmål	Dansk	99	1	306
	Ikke dansk	80	20	5
Afsnit	Diætist	94	6	16
	Endokrinologisk Klinik	100	0	35
	Hjerteklinikken	100	0	69
	Lungeklinikken	100	0	16
	Medicinsk Ambulatorium M	97	3	64
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	100	0	35
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	79

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	315
Alder	0-19	75	25	8
	20-39	96	4	24
	40-59	94	6	112
	60-79	95	5	155
	80-	100	0	16
Køn	Mand	92	8	173
	Kvinde	96	4	142
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	306
	Pårørende	100	0	7
Modersmål	Dansk	94	6	307
	Ikke dansk	100	0	5
Afsnit	Diætist	100	0	16
	Endokrinologisk Klinik	92	8	37
	Hjerteklinikken	91	9	68
	Lungeklinikken	83	17	18
	Medicinsk Ambulatorium M	95	5	63
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	97	3	35
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	78

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		91	9	158
Alder	0-19	67	33	6
	20-39	94	6	16
	40-59	91	9	56
	60-79	94	6	71
	80-	78	22	9
Køn	Mand	93	8	80
	Kvinde	90	10	78
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	152
	Pårørende	-	-	4
Modersmål	Dansk	92	8	153
	Ikke dansk	-	-	3
Afsnit	Diætist	90	10	10
	Endokrinologisk Klinik	93	7	15
	Hjerteklinikken	91	9	35
	Lungeklinikken	89	11	9
	Medicinsk Ambulatorium M	83	17	35
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	100	0	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	43

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		10	67	20	3	30	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	-	-	-	-	2	0	
	40-59	9	55	36	0	11	1	
	60-79	15	69	15	0	13	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	7	80	13	0	15	1	
	Kvinde	13	53	27	7	15	0	
Skema udfyldt af	Patienten	10	69	21	0	29	1	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	10	69	21	0	29	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	
Afsnit	Diætist	-	-	-	-	2	0	
	Endokrinologisk Klinik	-	-	-	-	4	0	
	Hjerteklinikken	29	71	0	0	7	0	
	Lungeklinikken	-	-	-	-	3	0	
	Medicinsk Ambulatorium M	0	78	22	0	9	1	
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	-	-	-	-	1	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		59	26	11	5	345	21
Alder	0-19	38	13	25	25	8	1
	20-39	61	18	14	7	28	0
	40-59	60	21	14	5	105	12
	60-79	59	28	9	4	184	6
	80-	55	45	0	0	20	2
Køn	Mand	57	26	12	5	183	10
	Kvinde	60	25	9	5	162	11
Skema udfyldt af	Patienten	60	24	11	5	333	20
	Pårørende	29	71	0	0	7	1
Modersmål	Dansk	59	26	10	4	336	21
	Ikke dansk	60	0	20	20	5	0
Afsnit	Diætist	81	14	5	0	21	0
	Endokrinologisk Klinik	60	26	9	6	35	6
	Hjerteklinikken	60	20	13	7	75	4
	Lungeklinikken	42	26	16	16	19	1
	Medicinsk Ambulatorium M	55	32	7	5	74	4
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	68	24	8	0	37	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	27	14	4	84	3

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		24	70	4	1	237	70	55
Alder	0-19	0	67	33	0	3	4	2
	20-39	24	76	0	0	17	6	4
	40-59	17	78	4	1	77	20	20
	60-79	29	66	4	1	129	34	24
	80-	27	64	9	0	11	6	5
Køn	Mand	30	65	5	0	126	42	23
	Kvinde	18	77	4	2	111	28	32
Skema udfyldt af	Patienten	26	70	4	1	227	68	55
	Pårørende	0	83	17	0	6	1	0
Modersmål	Dansk	25	70	4	1	229	69	55
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	0	0
Afsnit	Diætist	33	67	0	0	9	5	7
	Endokrinologisk Klinik	26	74	0	0	27	5	8
	Hjerteklinikken	20	76	4	0	51	17	11
	Lungeklinikken	19	81	0	0	16	1	3
	Medicinsk Ambulatorium M	17	79	4	0	47	19	12
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	23	77	0	0	26	9	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	52	10	3	61	14	9

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		54	46	354
Alder	0-19	56	44	9
	20-39	57	43	28
	40-59	48	52	118
	60-79	60	40	177
	80-	36	64	22
Køn	Mand	59	41	188
	Kvinde	49	51	166
Skema udfyldt af	Patienten	55	45	341
	Pårørende	43	57	7
Modersmål	Dansk	54	46	345
	Ikke dansk	100	0	5
Afsnit	Diætist	58	42	19
	Endokrinologisk Klinik	64	36	39
	Hjerteklinikken	68	32	78
	Lungeklinikken	42	58	19
	Medicinsk Ambulatorium M	45	55	74
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	46	54	41
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	49	84

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		34	66	1	0	182	0
Alder	0-19	60	40	0	0	5	0
	20-39	38	63	0	0	16	0
	40-59	30	68	2	0	57	0
	60-79	35	65	0	0	100	0
	80-	-	-	-	-	4	0
Køn	Mand	33	66	1	0	106	0
	Kvinde	34	66	0	0	76	0
Skema udfyldt af	Patienten	34	65	1	0	178	0
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	34	65	1	0	175	0
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
Afsnit	Diætist	36	64	0	0	11	0
	Endokrinologisk Klinik	42	58	0	0	24	0
	Hjerteklinikken	23	75	2	0	48	0
	Lungeklinikken	25	75	0	0	8	0
	Medicinsk Ambulatorium M	32	68	0	0	31	0
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	28	72	0	0	18	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	42	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		37	60	2	1	345
Alder	0-19	44	44	0	11	9
	20-39	24	76	0	0	25
	40-59	31	62	7	0	113
	60-79	44	55	0	1	175
	80-	30	70	0	0	23
Køn	Mand	37	60	3	1	182
	Kvinde	38	60	2	1	163
Skema udfyldt af	Patienten	38	59	2	0	330
	Pårørende	25	75	0	0	8
Modersmål	Dansk	37	60	2	0	335
	Ikke dansk	80	20	0	0	5
Afsnit	Diætist	47	47	6	0	17
	Endokrinologisk Klinik	43	54	3	0	37
	Hjerteklinikken	35	64	1	0	74
	Lungeklinikken	17	78	6	0	18
	Medicinsk Ambulatorium M	27	71	1	0	70
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	48	52	0	0	42
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	52	3	2	87

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	
		%	%	%	%	n
Alle		29	66	4	1	370
Alder	0-19	22	56	11	11	9
	20-39	32	64	0	4	28
	40-59	22	70	7	1	118
	60-79	35	61	3	1	192
	80-	17	83	0	0	23
Køn	Mand	28	66	4	1	193
	Kvinde	30	65	3	2	177
Skema udfyldt af	Patienten	30	66	4	1	356
	Pårørende	25	75	0	0	8
Modersmål	Dansk	29	66	4	1	361
	Ikke dansk	40	60	0	0	5
Afsnit	Diætist	29	71	0	0	21
	Endokrinologisk Klinik	28	72	0	0	39
	Hjerteklinikken	23	71	6	0	80
	Lungeklinikken	24	62	14	0	21
	Medicinsk Ambulatorium M	22	75	3	1	79
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	47	53	0	0	43
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	55	5	5	87

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		22	69	9	0	68	17	270
Alder	0-19	0	50	50	0	2	0	7
	20-39	0	100	0	0	3	1	24
	40-59	15	69	15	0	13	5	97
	60-79	26	67	7	0	42	9	129
	80-	25	75	0	0	8	2	13
Køn	Mand	18	75	7	0	44	14	130
	Kvinde	29	58	13	0	24	3	140
Skema udfyldt af	Patienten	24	66	10	0	62	17	261
	Pårørende	0	100	0	0	5	0	3
Modersmål	Dansk	23	68	9	0	66	17	262
	Ikke dansk	0	100	0	0	1	0	4
Afsnit	Diætist	0	100	0	0	1	1	19
	Endokrinologisk Klinik	33	50	17	0	6	0	33
	Hjerteklinikken	22	67	11	0	18	5	54
	Lungeklinikken	0	50	50	0	2	1	16
	Medicinsk Ambulatorium M	25	63	13	0	8	4	62
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	10	90	0	0	10	3	26
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	70	4	0	23	3	60

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		20	68	9	2	201	168	
Alder	0-19	0	0	67	33	3	6	
	20-39	8	77	15	0	13	15	
	40-59	14	71	10	5	63	56	
	60-79	22	70	7	1	107	82	
	80-	40	47	13	0	15	9	
Køn	Mand	14	75	9	2	106	87	
	Kvinde	26	61	9	3	95	81	
Skema udfyldt af	Patienten	20	69	9	2	193	161	
	Pårørende	0	75	25	0	4	4	
Modersmål	Dansk	21	68	9	2	195	164	
	Ikke dansk	0	100	0	0	3	2	
Afsnit	Diætist	21	71	0	7	14	7	
	Endokrinologisk Klinik	11	78	11	0	18	22	
	Hjerteklinikken	15	75	8	2	52	30	
	Lungeklinikken	0	75	25	0	8	12	
	Medicinsk Ambulatorium M	26	58	13	3	38	38	
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	25	67	8	0	24	17	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	64	9	4	47	42	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		56	14	17	14	303	63
Alder	0-19	57	29	14	0	7	2
	20-39	40	25	25	10	20	8
	40-59	59	13	18	10	107	12
	60-79	56	13	13	17	149	39
	80-	50	10	30	10	20	2
Køn	Mand	54	13	18	15	163	30
	Kvinde	58	15	16	11	140	33
Skema udfyldt af	Patienten	56	14	16	14	291	61
	Pårørende	57	14	29	0	7	1
Modersmål	Dansk	55	14	17	14	294	62
	Ikke dansk	40	0	40	20	5	0
Afsnit	Diætist	55	5	10	30	20	1
	Endokrinologisk Klinik	64	17	11	8	36	4
	Hjerteklinikken	55	14	14	16	69	13
	Lungeklinikken	47	16	32	5	19	2
	Medicinsk Ambulatorium M	56	15	20	9	54	21
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	56	6	26	12	34	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	17	13	15	71	16

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?								
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		77	22	1	0	254	108	13
Alder	0-19	25	75	0	0	4	5	0
	20-39	68	32	0	0	19	9	0
	40-59	71	28	1	0	72	46	1
	60-79	82	17	1	0	138	43	12
	80-	81	19	0	0	21	5	0
Køn	Mand	76	23	2	0	131	52	9
	Kvinde	78	21	1	0	123	56	4
Skema udfyldt af	Patienten	77	21	1	0	244	105	13
	Pårørende	83	17	0	0	6	2	0
Modersmål	Dansk	78	21	1	0	246	106	13
	Ikke dansk	25	75	0	0	4	1	0
Afsnit	Diætist	100	0	0	0	11	7	3
	Endokrinologisk Klinik	74	26	0	0	27	12	1
	Hjerteklinikken	73	27	0	0	55	21	5
	Lungeklinikken	77	23	0	0	13	7	1
	Medicinsk Ambulatorium M	67	29	4	0	55	25	1
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	85	15	0	0	34	10	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	17	2	0	59	26	2




Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.





Diætist

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Der er en speciel ro på Regionshospital Grenå. Personalet er venligt og imødekommende.	Virkelig godt
	5	Der var faktisk intet venteværelse, men der var heller ikke nogen ventetid. Hvis alle patienter kommer lige så hurtigt ind til behandleren, som jeg gjorde, er det jo heller ikke nødvendigt.	Godt
	10	Alle på Grenå Sygehus har gjort alt godt for mig. Altid venlige og hjælpsomme. Lad os bevare Grenå Sygehus, det fås ikke bedre, ALLE er der for VORES skyld.	Virkelig godt

Diætist

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Der kunne godt have været tv i venteværelset.	Virkelig godt
	3	Der er ikke noget venteværelse - et par stole på gangen og et lille bord.	Godt
	5	Venteværelset: en lang gang med et par stole og et bord med brochurer.	Godt
	7	Da jeg var henvist til en diætist, var det en god oplevelse, og personen var sød og god til at informere omkring levevis.	Intet svar





Diætist

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	9	Fejl.	Godt



Diætist

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Lægen hører ikke, hvad man prøver at forklare ham, vurderer kun ud fra hans egen overbevisning.	Godt
	3	Jeg har alene besøgt diætisten - og er yderst tilfreds med samtale/behandlingsforløbet. Hun fortjener kun ros. Hun virker særdeles kompetent og dejlig ligefrem.	Godt
	4	Den var virkelig god - alt var OK.	Virkelig godt
	6	For lang ventetid og udsættelse uden nærmere forklaring.	Godt

Diætist

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

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar 5 Jeg er glad for Grenaa Sygehus og ser gerne, at det bliver bevaret.	Godt
	8 Jeg er utroligt skuffet over, at være blevet CT-scannet i Grenaa, og så har jeg intet hørt fra Randers Sygehus siden. Jeg har rykket min læge for svar. Han havde ikke modtaget noget fra Randers Sygehus. Jeg har rykket Randers Sygehus for svar. INTET svar får jeg. Så bad jeg om aktindsigt. Fik journalen næsten to måneder senere, hvor I skriver, at resultatet endnu ikke foreligger. Det er meget utrygt at få at vide, at man måske er syg og blive kaldt ind til undersøgelse og så ikke få at vide, om man fejler noget. Det kan godt være, at Randers Sygehus mangler sekretærer, som jeg fik at vide, men alligevel - i dag er det to måneder siden. Det er psykisk stressende, at I ikke kan klare at give PATIENTEN besked!!!	Godt

Endokrinologisk Klinik

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Meget lang ventetid, der bevirker, at jeg skal tage unødigt fri fra arbejde. Tiderne ved lægesamtaler ligger midt på dagen ca. 11-12. Sygeplejerske er super dygtig, altid venlig og imødekommende - forklarer sig, så det er til at forstå.	Dårligt
4	Jeg har fået en fantastisk god behandling på Region Randers Sygehus. Sygeplejerskerne, venlige og hjælpsomme.	Virkelig godt
6	Informere om eventuel ventetid!	Godt
7	Alle var søde og rare, men der bliver ikke lagt op til/er ikke tid til dialog, for eksempel vedrørende evt. livsstilsændring og især ikke omkring følelser, der kan være svære at håndtere, når man får besked om, at man har fået en kronisk sygdom. For meget envejs kommunikation.	Godt
8	De havde ikke haft tid til at læse min journal. Jeg ved ikke rigtig, hvad jeg fik ud af undersøgelsen.	Dårligt
9	7 måneders ventetid mellem ambulatoriebesøg er for LÆNGE!	Godt
11	Synes ofte, det er lidt spild af tid, når jeg skal i ambulatoriet. Vi følger bare op på det. Meget kunne være klaret via en samtale over telefonen. Men det er jo nok nødvendigt for at følge op på behandlingerne.	Godt
14	Sørge for, at alle oplysninger var registreret i journalen. Jeg skulle mere end en gang fortælle lægen, at jeg havde fået brev om ændring i medicindosis. Det stod bare ikke i journalen. Heldigvis gemmer jeg alle breve!! Ved blodprøvetagning skulle jeg rykke ambulatoriet for blanketter, som de havde lovet at sende.	Godt

Endokrinologisk Klinik

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






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Venteværelse er mørk og kedelig, dårlig luft derinde.	Virkelig godt
5	Venteværelset mangler lys - tænk på synshandicap. Der er lys på gangen på afdeling [XX] i [XX], men kun tændt hvor der ikke er stole.	Godt
6	Det er frustrerende at skulle vente 50 minutter, fra jeg skulle møde, til jeg kom ind. Kommer man ti minutter for sent pga. ikke at kunne finde en parkeringsplads er fanden løs.	Godt
8	Jeg var hos lægen i vinteren, blev kaldt ind i foråret. Ventetiden var 2½ time. Vi sad i træk, dørene blev automatisk åbnet ca. hvert 2-3 minut.	Dårligt
10	Randers Regionshospital for OS - kun gode oplevelser. Ingen ventetid, alle er velkvalificerede og venlige.	Intet svar

Endokrinologisk Klinik

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")



ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Prøver taget i omvendt rækkefølge.	Godt
11	Jeg har problemer med at skaffe recept til min medicin. Min læge henviser mig til ambulatoriet, da jeg går til kontrol deroppe. Men hvis jeg ringer om morgenen, henviser sekretæren mig til min egen læge. Lidt besværligt. Får kun recept til en gang af gangen.	Godt

Endokrinologisk Klinik**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8	Fejl: Min hånd havde en stor bule, der hvor nålen var sat ind.	Dårligt
	11	Vedrørende behandling. Der stod, at man ikke måtte være gravid, men ikke noget om, at man skulle tage en graviditetstest inden.	Godt
	12	For lang tid mellem kontrolbesøgene.	Virkelig godt
	13	Man skal ikke være kaldt til undersøgelse på tidspunkter, hvor der er kaffepause, da det giver unødigt irritation. Kaffepauser er velfortjent, men kald ind 15 min. senere.	Godt
	14	Var igennem flere undersøgelser for en sygdom. Da jeg skulle have svar på disse ved en læge, fandt pågældende ved et tilfælde ud af, at nogle værdier i en blodprøve et halvt år tidligere var uden for normalen. Og det viste sig, at det var det, jeg fejlede! Spild af mange ressourcer, at de første undersøgelser (og det var mange) blev gennemført.	Godt
















Endokrinologisk Klinik

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Jeg har fået en MEGET fin behandling - dygtige læger og et kompetent personale, der gjorde det bedste.	Virkelig godt
	14	Man skal være meget opmærksom på, at tingene sker som lovet af personalet.	Godt




Hjerteklinikken

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Kortere ventetider.	Godt
	3	Generelt venlig atmosfære.	Godt
	5	Jeg er glad for, at man kontaktede vagtlægen om den forkerte besked til mig.	Virkelig godt
	6	Jeg har ikke noget at klage over, jeg har altid fået en fin behandling.	Virkelig godt
	7	På Skejby sygehus var informationerne gode for både min hustru og mig, og behandlingen på Skejby for mig som patient var rigtig god.	Intet svar
	8	Venteværelset. Flere siddepladser - også til ældre mennesker.	Godt
	9	At der spørges ind til arbejdets og fritidsbeskæftigelsens forløb og indvirken og at samtalerne og small talks følges op fra gang til gang. At man behandles som mere end et objekt, men som en levende patient med en fortid, nutid og fremtid.	Virkelig godt
	10	Ambulatoriet fungerer meget bedre pt. end tidligere.	Godt
	14	Jeg påpegede lang ventetid på ambulatoriet, men jeg fik en god uddybende forklaring om ventetiden. Der var sygdom blandt sygehuspersonalet, der var en del influenzatilfælde på det tidspunkt. Det må jo også siges at være positiv orientering.	Virkelig godt
	15	Jeg synes, at de har været enestående. Da jeg blev informeret om min sygdom, tog jeg det ikke godt, da vi har mange grimme tilfælde af det i familien, var sygeplejersken rigtig god til at berolige mig.	Godt
	17	Giv os noget mere kaffe eller te.	Godt
	18	Det ville være rart at møde samme læge oftere.	Godt
	19	Bedre kontakt til praktiserende læge, når det er denne, der henviser, hvis der er tvivl om praktiserende læge selv har foretaget nogle undersøgelser, og disse ikke er medsendt ved ambulatoriebesøg. Den korte tid der er til rådighed pr. patient burde ikke bruges på at faxe fra praktiserende læge til telefonkontakt med denne. Det burde være klaret, når patienten møder i ambulatoriet.	Dårligt
	20	Personalet arbejder under hårdt pres, fordi der tilsiges for mange patienter (derfor opstår stress og ventetid). Flot, at personalet bevarer overblik og venlighed trods deres urimelige arbejdsvilkår - de er alt for få om en kæmpe arbejdsbyrde.	Godt
	21	Bliv ved med at holde humøret højt, da det tager brodden af det ubehagelige ved behandlingen: Der er intet som en god joke.	Virkelig godt

Hjerteklinikken

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

		Patientens samlede indtryk
	ID 4 Kommentar Personalet var nødt til at gå igennem venteværelset, hver gang de skulle til og fra - vil jeg tro - deres kontor, det gav meget uro i venteværelset. I henvisningen til ambulatoriet stod der, at undersøgelserne kunne vare ca. fire timer, men selve undersøgelserne tog hver kun ca. et kvarter. Hvorfor så den lange ventetid?	Godt
	ID 5 Kommentar Jeg kom til skade, og der var en del blod. En sygeplejerske anbefalede mig at tage på skadestuen i Grenå. Jeg havde ikke telefonnummeret, og derfor ringede jeg til vagtlægen for at få oplyst nummeret. Han fortalte mig, at der ikke var noget personale i Grenå, og han henviste mig til at køre til Randers, og han ville anmelde min ankomst der. Jeg kom til Randers og blev straks mødt med spørgsmålet: Hvorfor er du ikke taget til Grenå, hvor der går personale til kl. 22? Det var vinter og dårligt føre. Vi har næsten dobbelt så langt til Randers som til Grenå. Jeg forklarede, at jeg havde fået oplyst, at der ikke var personale i Grenå og derfor. Man fortalte mig, at det ikke var rigtigt, og man tog kontakt med vagtlægen og fortalte, at det var en forkert besked, han havde givet. Jeg blev syet, og vi kunne tage hjem igen.	Virkelig godt
	ID 8 Kommentar Ventede i over to timer, uden der kom noget personale og informerede mig. Måtte selv opsøge personalet.	Godt
	ID 17 Kommentar Man bliver dårligt informeret.	Godt







Hjerteklinikken

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	15	Gået forkert af hverandre.	Godt
	18	Aldrig samme læge? Besøg 3-4 gange!	Godt







Hjerteklinikken

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

		Patientens samlede indtryk
ID	Kommentar	
 1	Der var lidt fejl - kommunerne imellem angående min genoptræning, hvor og hvordan, men da det endelig kom i gang, var det fint.	Godt
 3	Egen læge bad om at blive orienteret, men uden held. Grenå/Randers - dårlig udveksling af information.	Godt
 10	Mange forskellige læger.	Godt
 15	Skejby og Randers, synes jeg, har gået lidt fejl af hverandre, så ventetiden er blevet lidt for lang. Man er jo meget nervøs.	Godt
 16	Der har været lang ventetid mellem den videre behandling efter behandling ved ambulatoriet.	Godt
 20	Sygeplejersker samt undersøgende læge: meget grundige, kompetente og informative. Overlæge: mere i samtale med sig selv end med patienten.	Godt





Hjerteklinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 4	Min praktiserende læge har ikke orienteret mig om undersøgelserne. Det, jeg ved om resultatet af undersøgelserne, har jeg fået at vide af de læger, der undersøgte mig på ambulatoriet.	Godt
 10	For lang tid mellem kontrolbesøg, f.eks. efter DC stød - ny tid efter 4½ måned?	Godt
 11	Kun den lange ventetid før man kan komme i behandling.	Intet svar
 12		Godt
 13	Bedre information når man har været på f.eks. Skejby Sygehus til undersøgelse. Man får absolut ingenting ud af at ringe til afdelingen, men bliver henvist til egen læge. Lægen henviste til ambulatoriet og sådan bliver det ved. Der går for lang tid uden samtaler på ambulatorium. Efter undersøgelserne på andet hospitalet ca. 2 mdr.	Godt
 16	Ønsker mere fysioterapibehandling.	Godt

Lungeklinikken

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Mere tid til at forklare om sygdommen, især lægerne.	Intet svar
	4	Personalet gjorde, hvad de kunne - MEGET SØDE OG VENLIGE. Det virker mere som om, der er administrative problemer.	Dårligt
	5	Meget venlige personaler, gode til at informere mig om det, der skulle ske. Ville gerne have forkortet ventetiden.	Godt
	7	Glade mennesker, godt personale, meget hjælpsomme og indlevende! Tak!	Virkelig godt

Lungeklinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Nogen ventetid, især ved indkaldelse til læge, men sætter stor pris på, at lægen har tid til at høre og lytte og give en god besked. Derfor måske lidt ventetid, men absolut ikke noget der generer mig.	Virkelig godt
3	De sidste to gange har der ikke været nogen læge. Når jeg har ringet angående røntgenbilleder, hvor man f.eks. ikke tager dem mere. Man ved ikke rigtig, hvorfor man ikke tager dem mere. Jeg har spurgt to gange uden fyldestgørende svar.	Intet svar
5	Venligt personale. Bløde stole - lækkert.	Godt
7	Varm og glad modtagelse og god information!	Virkelig godt




Lungeklinikken

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Glemt i venteværelset.	Intet svar
	4	Læge, jeg skulle snakke med, var på ferie.	Dårligt




Lungeklinikken

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Forslag: Jeg kommer først ind til sygeplejerske, så læge, så sygeplejerske. Hvorfor så stive faggrænser? Konsultationen ville tage halvdelen af tiden, hvis kun et personale fx sygeplejerske med yderligere uddannelse. Der er megen ventetid imellem, og forløb forklares hver gang.	Virkelig godt
	2 I forbindelse med fjernelse af polypper i halsen (var blevet henvist til hospitalet), var jeg blevet meget desorienteret og kunne ikke så meget, så en sød sygeplejerske fik mig indlagt til overnatning på sengeafdeling, da jeg er alene. Meget fin behandling.	Virkelig godt
	7 Rigtig gode undersøgelser og hurtig reaktion på positivt fund, hvilket medførte hurtig henvisning til andet sygehus og dermed hurtigere indkaldelse dertil. Godt gået!	Virkelig godt

Lungeklinikken

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

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	4	Blev indkaldt igen ca. fire uger efter første indkaldelse. Tog fri fra arbejde. Da jeg mødte op, viste det sig, at det var en fejl. Skulle først være kommet efter tre måneder. Efter en times ventetid fik jeg besked om, at der først var en tid fem måneder efter. Øv.	Dårligt
	5	Har ikke haft kontakt med egen læge.	Godt
	6	Underret bedre til egen læge og børn skal underrettes.	Intet svar







Medicinsk Ambulatorium M

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Personalet i receptionen var utroligt sødt og hjælpsomt. Midt under selve undersøgelsen skulle den sygeplejerske, som var der fra start, til et møde, så der kom en anden. Det var måske godt nok, for det var hende, der sørgede for, at jeg fik noget smertestillende.	Dårligt
6	Der kunne godt være større venterum og bedre udluftning.	Godt
7	Min læge har jeg været meget tilfreds med. Samt sygeplejersken NN som også virker meget dygtig og kompetent. De to skal have en stor ros.	Godt
9	Imødekom ønsker om dato/tid for den ambulante behandling.	Virkelig godt
11	Jeg synes, det bør være den samme læge i hele forløbet/undersøgelsen.	Godt
12	Ambulatoriet fungerer ganske godt.	Virkelig godt
14	Ikke indenfor den angivne tid. Men tidligere har jeg oplevet, at mit ønske om flytning af tidspunkt for konsultation ikke kunne efterkommes.	Godt
16	Give mig brochurer eller anden information om min sygdom med hjem efter undersøgelsen. Jeg har selv skullet finde oplysninger på internettet.	Godt
17	Oplysning om ventetid, når man kommer eller sidder og venter. Ingen oplysning overhovedet.	Godt
18	Der er et venligt og hjælpsomt personale samt en opfølgning på mit behandlingsforløb, som gør, at man føler sig tryk og godt tilpas på medicinsk ambulatorium, Regionshospitalet Randers.	Virkelig godt
19	Ja, ambulatoriet har som sagt gjort noget virkelig godt for mig. Jeg er så tryk ved/med mit liv og tænker også meget på kost, motion og ved, at min sygdom er under fuld kontrol.	Virkelig godt
20	Planlægningen kunne være bedre, så der ikke er så meget spildtid.	Dårligt
23	I ambulatoriet er jeg altid blevet mødt med venlighed og har fået god information, både ved personlig og telefonisk henvendelse.	Godt
29	Det er rigtig godt, at du næsten altid har den samme læge. Han kan faktisk huske en!	Virkelig godt
30	Der har ikke været noget, der kunne gøres meget anderledes i mit ærinde.	Godt
31	Jeg har fået en meget god behandling, det er bare i top. Det kan ikke gøres bedre.	Virkelig godt







Medicinsk Ambulatorium M

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









	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg fik en god behandling. Personalet forklarede uddybende, hvad der skulle ske.	Godt
	5	Som på en banegård, man kunne evt. sætte et tv op eller spille lidt beroligende musik, ugebladene er flere år gamle og ikke opdateret.	Godt
	10	Er meget tilfreds.	Intet svar
	12	Jeg er yderst tilfreds med mit første besøg. Meget venligt personale.	Virkelig godt
	25	Venteværelset er alt for lille, der er for mange ting.	Godt
	30	Jeg er generelt meget godt tilfreds.	Godt

Medicinsk Ambulatorium M

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 Da jeg vågnede efter undersøgelsen, kunne jeg ikke finde noget personale i afdelingen. Prøvede at ringe på klokken ved sengen mange gange. Stod op efter 15 minutter, da der ikke viste sig noget personale.	Dårligt
	8 Tiderne blev ændret op til flere gange.	Godt
	15 Jeg blev forvekslet med en anden, lægen havde fået en forkert journal, jeg måtte gøre klart, jeg ikke var den anden person.	Godt
	21 Fik ikke tilsendt tid som aftalt (kunne ikke bookes på besøgsdagen), måtte selv ringe.	Godt
	22 Der var ikke bestilt blodprøver.	Godt
	26 Ikke bestilt tid til blodprøver.	Godt

Medicinsk Ambulatorium M**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

		Patientens samlede indtryk
	ID 2 Kommentar Lægeskift for tit.	Godt
	3 synes ikke, skaden var nogens skyld, bare en komplikation.	Godt
	13 Jeg synes, det var så flot, at jeg skulle til to ting, og dem fik de planlagt, så jeg skulle være et sted og næste sted en halv time senere i stedet for at skulle af sted to dage. Og så synes jeg, at det er imponerende, at personalet i et presset sundhedsvæsen ALTID er så søde og professionelle. DE FOR-TJENER STOR ROS!	Godt
	15 Dette beskriver mit første besøg, jeg har været der flere gange siden med et mere opløftende resultat!	Godt
	17 Jeg skulle møde op tre forskellige dage for en ting.	Godt
	23 Tidligt i behandlingsforløbet ville det have været rart at blive orienteret om lægens begrundelse for medicinvalg og -virkning. Denne orientering har jeg dog fået senere i forløbet.	Godt
	24 Meget venlig personale.	Godt
	28 Over 2 måneders ventetid mellem 2 undersøgelser! 3-4 måneders ventetid til den indledende samtale!	Godt







Medicinsk Ambulatorium M

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Ringede den efterfølgende dag til ambulatoriet og talte med receptionen, som undskyldte for den måde, jeg måtte forlade afdelingen på. Blev senere ringet op af en frustreret læge NN, som mente, jeg nok bare havde været konfus, for selvfølgelig ville man ikke bare forlade mig.	Dårligt
6	Har haft den samme læge hver gang, jeg har været på ambulatoriet, og det har betydet meget for mig. Jeg får en ny læge, og håber lægen bliver ligeså oplysende som ham, jeg havde.	Godt
7	Jeg fik taget nogle vigtige blodprøver, som jeg gik og ventede svar på i tre uger. Da der var gået de tre uger, ringer ambulatoriet og fortæller, at blodprøverne er blevet væk. Det var en stor skuffelse, da de har en stor betydning for, at jeg kan komme videre i mit forløb. Da jeg fik taget de nye blodprøver, spurgte jeg, om jeg fik besked om tre uger på dem. Hende der tog blodprøverne, vidste det ikke, så vi gik ned til sygeplejersken på ambulatoriet og spurgte, og hun svarede ikke særlig rart. Hun svarede, at jeg havde en tid om nogle måneder og kunne få det at vide der. Men det var lang tid at vente på. De har betydning for, at jeg hurtigt kan komme videre i mit forløb. Jeg ser sygeplejersken som uvidende. Eller hun svarer på noget, hun er for uvidende om. Det var meget utilfredsstillende.	Godt
11	Jeg synes, det var ærgerligt med udsættelsen mellem første og andet besøg. Specielt fordi begrundelsen var, at lægen ikke kunne ved den første aftalte tid, og at det alligevel blev en anden læge ved andet besøg.	Godt
12	Kun rosede omtale af personalet.	Virkelig godt
19	Ambulatoriet i Randers gør det helt fantastisk.	Virkelig godt
20	Der er alt for meget ventetid!	Dårligt
27	Synes alt er perfekt - og ros til både læger og personale. TAK.	Godt







Medicinsk Ambulatorium, Grenaa

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Det har bare været så fint!	Virkelig godt
	6	Jeg synes, de gjorde det godt, men jeg er ikke igennem hele forløbet endnu, så en samlet vurdering, der også dækker efterforløbet, kan jeg nok ikke give for indeværende.	Virkelig godt
	7	Ris: Skal blive bedre til at give patienten besked om blodprøve tidspunkter/svar - noget rodet og manglende information. Det ville hjælpe patienten i sin daglige livsførelse mht. job etc... Samt patienten bør vide, at der skal tages blodprøve! Ros: Man møder nogle dejlige smil og imødekomende personaler. Bliv ved med det!!	Godt
	8	Jeg synes, det er meget flot, de holder øje med mig, er meget tilfreds. Og det var også da jeg var til operation i Skejby.	Virkelig godt
	9	Man bliver hørt, når man ønsker noget anderledes.	Godt
	10	Havde en aftale om kontrolkonsultation hos hjertelæge, hvor der en dag kom et brev med aflysning og kontakt til egen læge i stedet. Så føler jeg mig virkelig til ulejlighed i det offentlige system.	Godt


Medicinsk Ambulatorium, Grenaa

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 2	Forløbet af første besøg gik planmæssigt. Ventetiden, fra lægen sagde, at jeg skulle på sygehuset og til indkaldelse, varede ca. fem uger.	Godt
 3	Grenå frem for Randers. De er meget overlegne. Jeg har været der en gang og håber aldrig mere. Der var ventetiden meget lang. Jeg sad tre kvarter.	Virkelig godt
 5	Har forinden besøget på medicinsk ambulatorium fået brev om fremgangsmetoden for undersøgelsen.	Virkelig godt
 6	Man følte sig venligt modtaget i en afslappet atmosfære.	Virkelig godt
 8	God modtagelse.	Virkelig godt
 11	Jeg har kendt sygehuset i Grenå i mange, mange år og altid været glad for det og håber, det igen får lov at "arbejde" mere og mere. Venlig hilsen.	Virkelig godt


Medicinsk Ambulatorium, Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Man gav sig tid til at høre både på de svar, man gav, og på de spørgsmål, man havde.	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium, Grenaa

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Mobil ambulatoriet er altid kommet hjem til mig og har taget blodprøver og hjertekardiogram, og det har jeg altid været meget tilfreds med.	Intet svar

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Personalets omsorg og venlighed var særdeles god.	Virkelig godt
2	Bedre samarbejde med andre afdelinger. Lad være med at forlægge journalen.	Godt
3	Jeg er bosat på Djursland. Jeg mener, jeg med fordel kunne have benyttet Grenaa Centralsygehus frem for at skulle køre til Randers. Mange af de undersøgelser, jeg deltog i, kunne sagtens være afklaret lokalt!!	Godt
4	Første besøg kunne ikke være dårligere. Herefter fin behandling. Kunne ikke være bedre.	Godt
5	Fint med en kontaktsygeplejerske. Ikke godt, at to forskellige læger var inde over forløbet.	Godt
6	Jeg skulle hjem samme dag, men lægen kom ikke til mig før dagen efter. Der kunne godt være flere læger, der kunne se på det.	Dårligt
10	Jeg oplevede, da jeg lige var ankommet i venteværelset, der sad en mor og hendes søn. Jeg kunne forstå, at de havde ventet et stykke tid på lægen, da en sygeplejerske kom og serverede snitter for dem, hvor jeg også blev tilbudt (flot), og der var altid drikkevarer til fri afbenyttelse.	Virkelig godt
11	Som ambulans patient er det vigtigt, at tiderne overholdes, da der ofte er planlagt flere undersøgelser på samme dag.	Godt
13	Man kunne effektivisere brugen af forskellige scannere ved at udvide tiden til kl. 23.00 om aftenen.	Godt
14	Hurtigere indkaldelse, bedre koordinering af behandling. Sygeplejersker må gerne være venligere.	Virkelig dårligt
15	Meget venlige og disponible personaler.	Godt
16	At de tog hurtigt "afsæt", når de kunne se, det var påkrævet.	Godt
17	Sørge for, at der er én til at tage imod patienterne, selvom det er i pauser eller ved sygdom. Sørge for, at der er afsat nok tid hos lægen, så man ikke kommer til at vente, bare fordi patienten før bruger fem minutter længere.	Godt
21	Venlighed og godt humør og omsorg.	Virkelig godt
22	Ydede megen venlighed.	Godt
25	Synes det virkede underligt, at lægen pludselig gav sig til at ringe midt i det hele. Hans "bipper" ringede, men uden et ord om, at "lige et øjeblik" eller "der er behov for, jeg lige ringer". Det virkede uhøfligt!	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 26 Patientbefordring er god når den kommer, men man aner ikke hvornår den kommer. | Godt |
| ✎ | 27 | Godt |
| ✎ | 29 Information om bivirkninger på langt sigt. | Virkelig godt |
| ✎ | 30 Jeg ville ønske, at de tjekkede lidt på sådan en henvisning til andet hospital, i stedet for jeg selv skal ringe så mange gange. | Godt |
| ✎ | 31 Jeg er tilfreds med hele forløbet på ambulatoriet, og syntes, at det er vanskeligt at påpege ting der kan ændres. Jeg mener, at nærværende undersøgelse ville have større værdi, hvis den blev udført i forbindelse med behandlingen. | Godt |
| ✎ | 32 Dialysen virker meget hyggelig og ikke som en del af et sygehus. Personalet er meget hjælpsomme og vil gøre meget for, at man har det godt, alt i alt en virkelig god afdeling. | Virkelig godt |

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**







ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 4	Mit første besøg vil jeg betegne som ganske overflødig. Jeg blev henvist af min læge til nærmere undersøgelse, men blev overhovedet ikke undersøgt, kun stillet enkelte spørgsmål som allerede var kendt og besvaret af egen læge. Et halvt års ventetid på undersøgelse, som IKKE VAR en undersøgelse.	Godt
✎ 17	Der var sygdom, så der var ingen til at tage imod i ambulatoriet. En diætist fortalte, at sygeplejersken ville hente mig efter kort tid.	Godt
✎ 19	Jeg synes, personalet var venligt og imødekommende, dog synes jeg ikke, jeg blev informeret om ventetid i mine papirer, jeg fik tilsendt. Indretningen i venteværelset var/er meget koldt og kedeligt, bladene til at læse i (Billedbladet, Ude & Hjemme osv.) er flere uger gamle og gået i stykker.	Godt
✎ 20	Hvis der var ventetid, efter jeg var blevet kaldt ind, var det lægen, som jeg skulle vente på.	Godt
✎ 23	Det var rare, imødekommende personaler. Venteværelset ligger i en mellemgang, hvor der hele tiden er en del trafik af læger, sygeplejersker, patienter, som bliver transporteret i senge. Ret irriterende, at døre konstant - larmende - går op og i.	Godt
✎ 24	Da jeg kom derover fra dialyseafdeling, blev jeg indlagt til en kikkertundersøgelse.	Godt
✎ 28	Jeg er fuldt tilfreds med behandling og ventetiden på hospitalet samt ved indlæggelse.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
8	Manglende oplysninger.	Godt
9	Blev af sygeplejerske NN henvist til et venteværelse, medens datteren fik udført en operation med besked om, at jeg ville blive afhentet, når indgrebet var gennemført. Sygeplejersken glemte imidlertid at informere sine kolleger, inden hun tog hjem, hvorefter min datter endte med at ligge skrigende 45 minutter på opvågningsstuen, inden en anden forælder tog initiativ til en eftersøgning. Personalet foretog sig intet - end ikke en undskyldning eller beklagelse blev det til.	Virkelig dårligt
14	Manglende indkaldelse til fysiurgisk efterbehandling.	Virkelig dårligt
16	At der var for mange læger inde over med hver sin opfattelse, det var forvirrende, og nogle gange glemte de en diagnose til fordel for en anden og ordinerede medicin, hvor der på indlæggssedlen stod, at det måtte man absolut ikke tage, hvis man f.eks. havde nyresygdom.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar 18 I mange år, har jeg haft forbindelse med forskellige sygehuse, og jeg synes behandlingsforløbet har været rigtig godt. Personalet virker både venlige og professionelle.	Virkelig godt
	19 Jeg synes, jeg blev godt informeret af sygeplejerske og læge, inden undersøgelsen gik i gang. Jeg fik at vide, hvordan det ville føles og efterveer, hvilket, jeg synes, var rigtig godt og beroligende.	Godt
	20 Generelt var jeg tilfreds.	Godt
	22 God behandling.	Godt
	30 Jeg blev henvist til Århus Sygehus i foråret via brev af regionshospitalet. Jeg har endnu ikke modtaget en dato for indkaldelse til videre behandling, selvom jeg har bedt afdelingen på regionshospitalet både sende et ekstra brev samt faxe henvisning to gange, plus personalet er ikke videre samarbejdsvilligt, når jeg ringer og rykker for, at de i det mindste kunne finde min henvisning. Det er kort sagt pisse irriterende, nu er det over en måned siden, og så er der måske yderligere ventetid.	Godt
	33 Jeg har forlangt den samme læge hver gang, og det har jeg fået nu. De første gange var det en ny læge, så jeg følte, jeg ikke kom videre. Nu går det godt med samme læge.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	5 Det kan UNDRE mig, at lægen berigtiger, at min blodtryksmedicin kan være en væsentlig faktor i forbindelse med mine symptomer - og ikke anbefaler en anden. Jeg er selv i gang med en research efter blodtryksmedicin, der ikke har åndenød, hoste, svie og eksem som mulig bivirkning. I den forbindelse har ambulatoriet ikke kunnet hjælpe.	Godt
✎	6 De sagde de ville indkalde mig senere - med hensyn til mit medicinforbrug. Det er jeg ikke blevet. Jeg synes det er for dårligt.	Dårligt
✎	7 Manglede information om, hvordan/hvornår jeg ville modtage besked om resultat af undersøgelsen.	Godt
✎	12 Alt synes jeg virker perfekt ved behandlingen, men jeg synes sommetider ventetiden er for lang, når man skal med taxa hjem efter at have været i lang behandling. Det synes jeg er urimeligt!	Intet svar
✎	14 Lang tid fra udskrivelse til første ambulatoriebesøg.	Virkelig dårligt
✎	18 Hele forløbet har været fuldt tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎	23 Jeg ved ikke, hvad der er skrevet til min egen læge.	Godt
✎	29 Det kan være overvældende, når der er noget kritisk, og hvad var det lige, der blev sagt.	Virkelig 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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

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

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.