

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Ambulatorium





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

**Nyremedicinsk Afdeling C  
Skejby Sygehus**

## **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](mailto: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.....	89
	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.<sup>1</sup>

### 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:	409
Besvarelser fra afdelingens patienter:	230
Afdelingens svarprocent:	56%

### 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

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).

---

<sup>3</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulansbesøg på afdelingen.

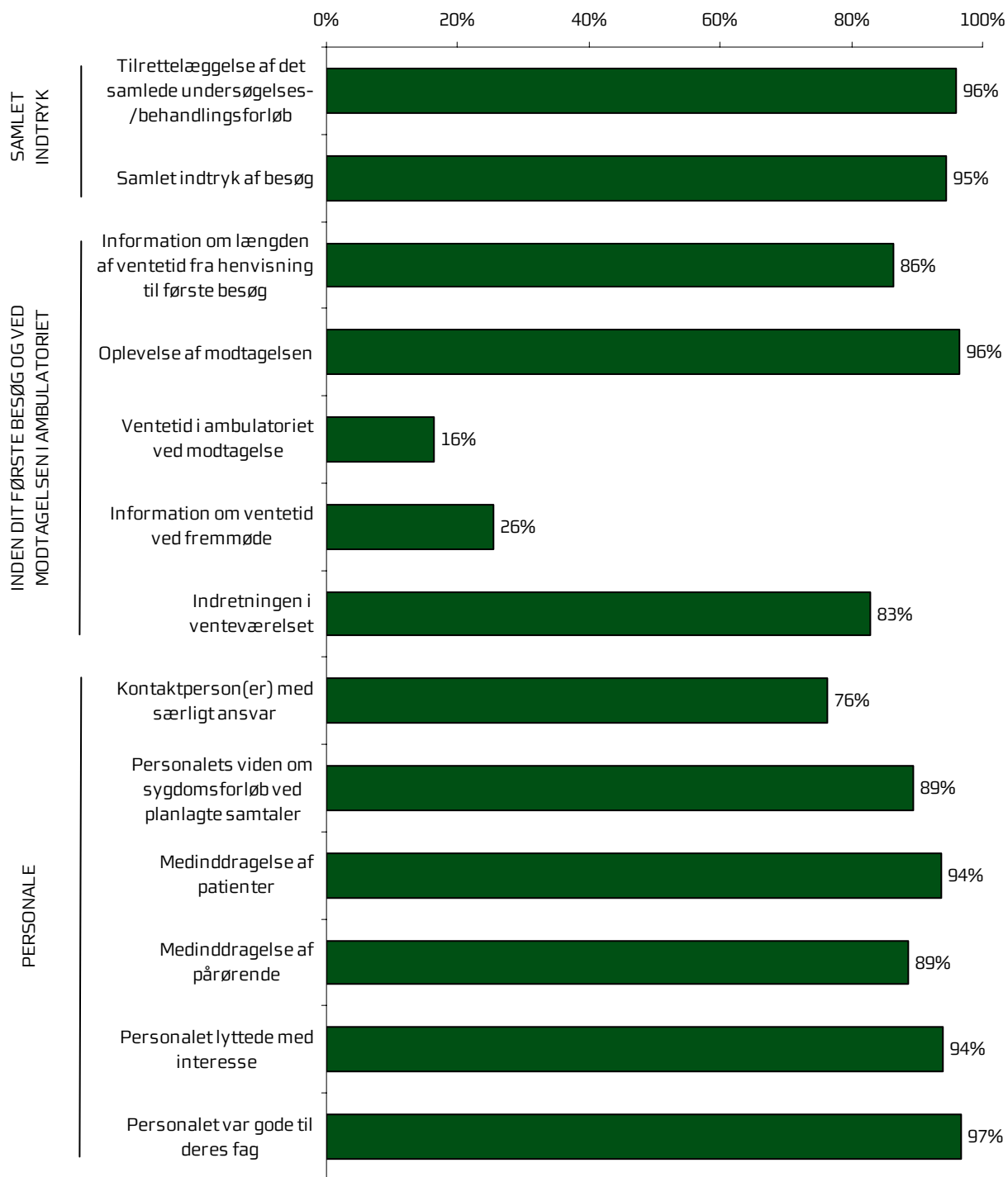


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

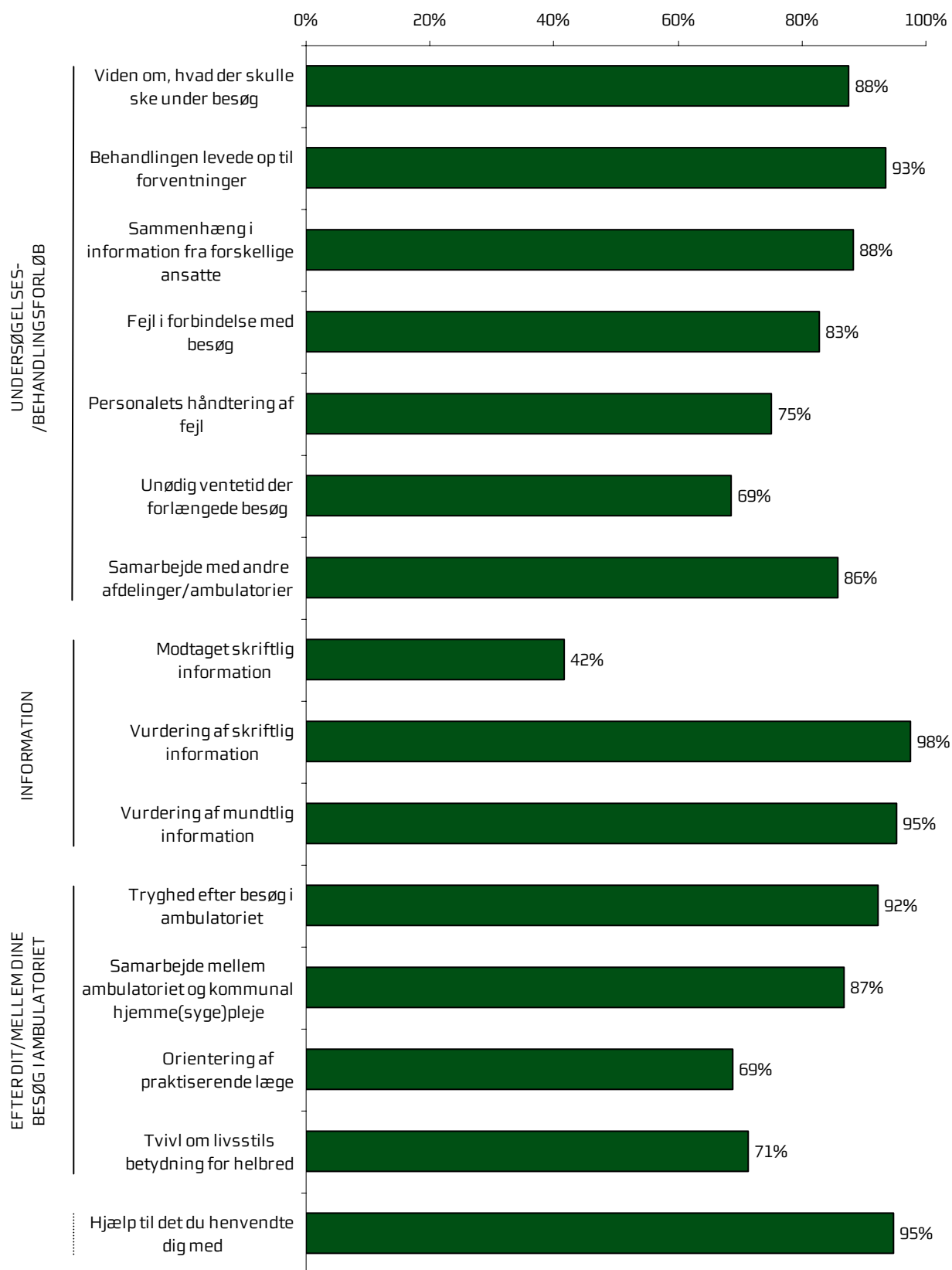
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>4</sup>

### 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?

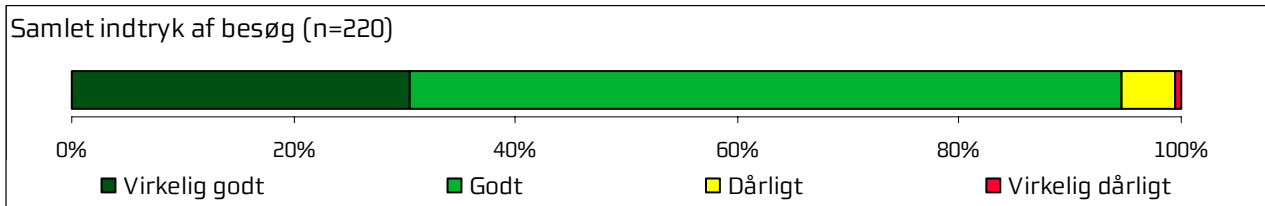
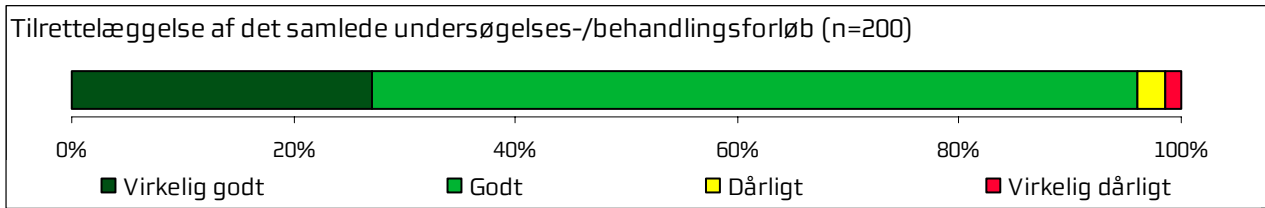
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen 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.

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

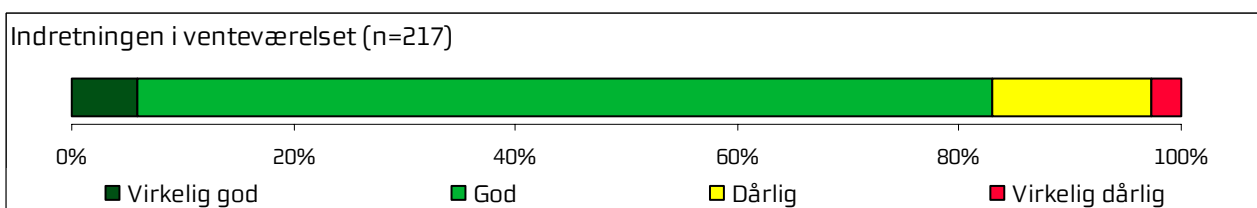
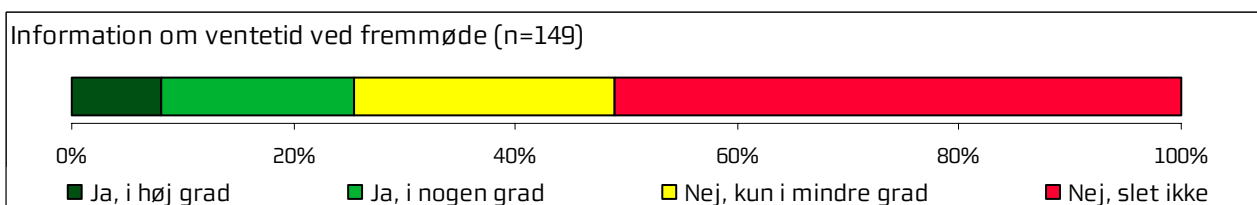
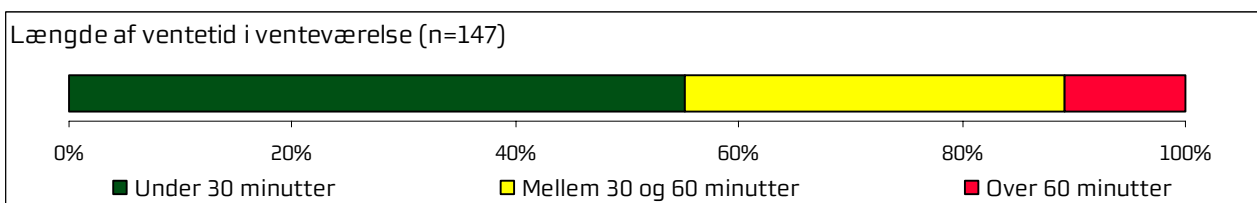
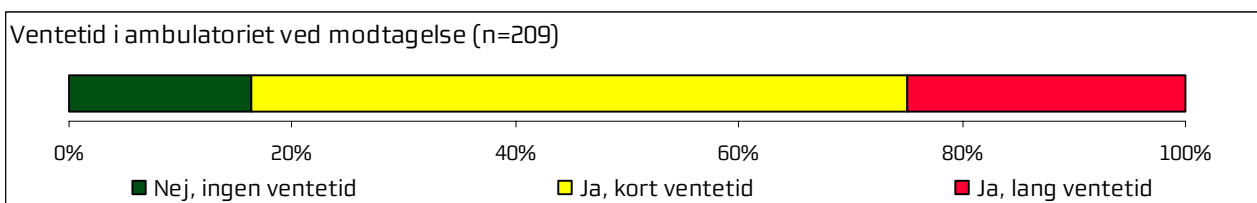
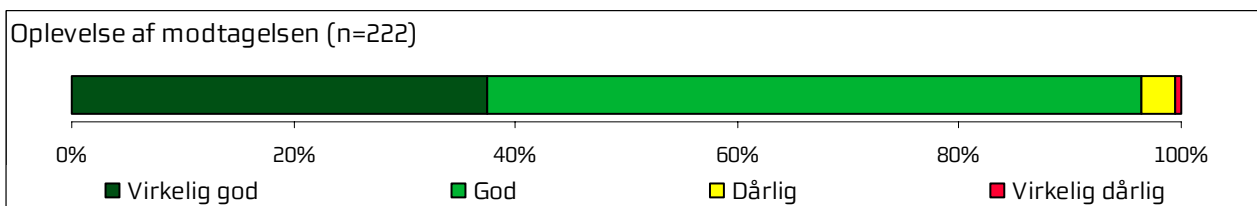
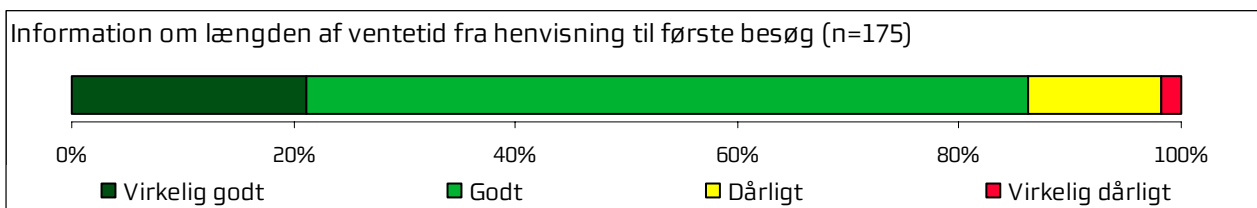




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

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

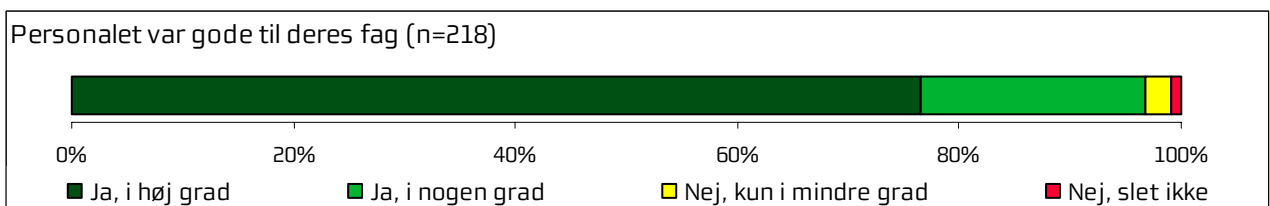
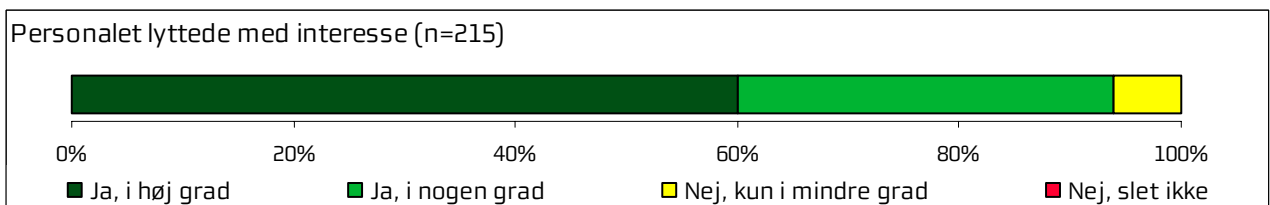
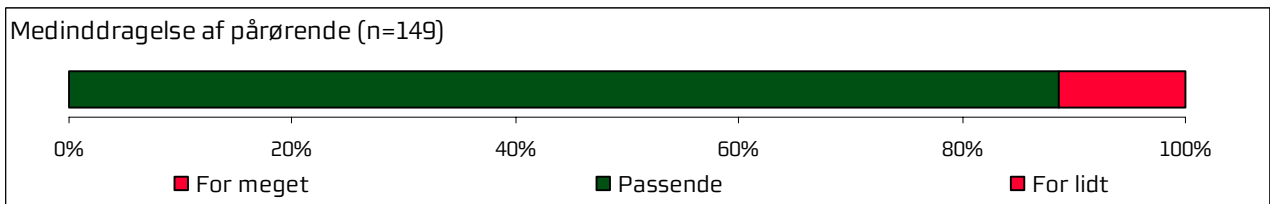
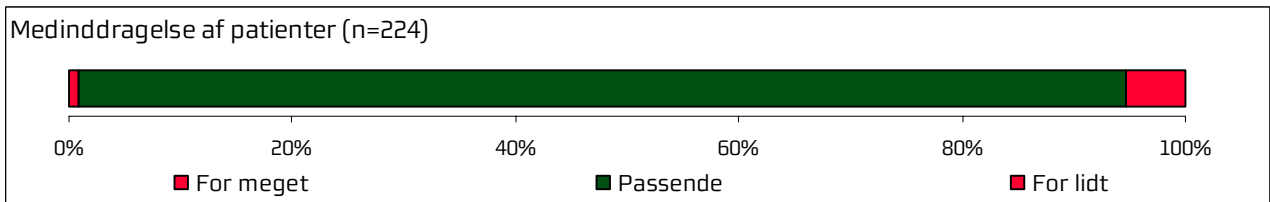
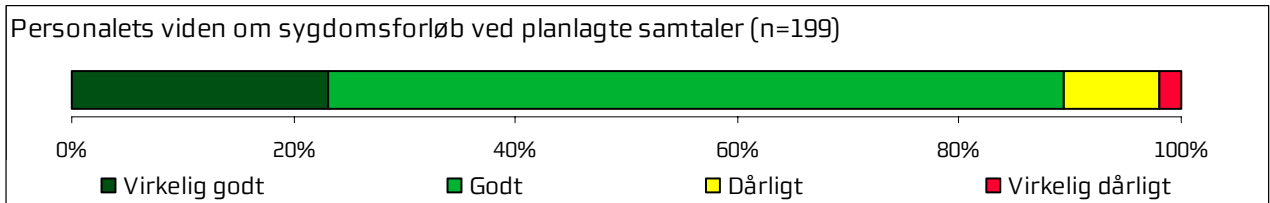
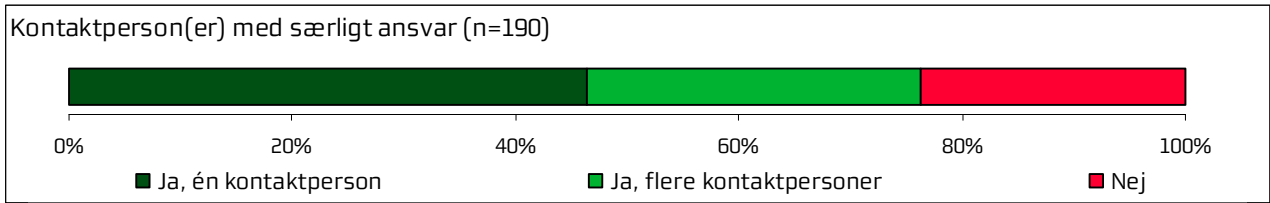
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	86%	-	-	95%*	86%	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96%	-	-	99%*	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	16%	-	-	35%*	19%	27%*
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?	26%	-	-	55%*	37%*	45%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83%	-	-	91%*	79%	86%

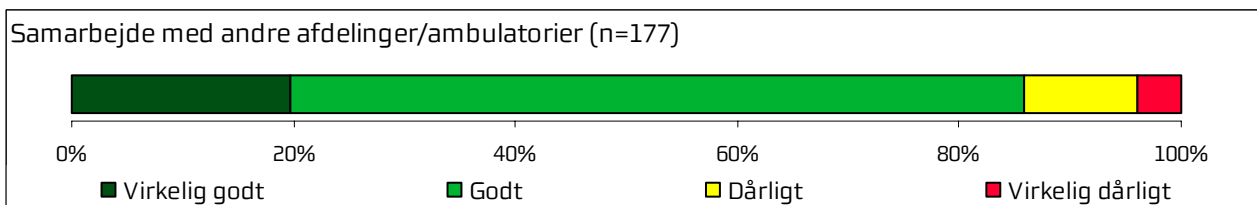
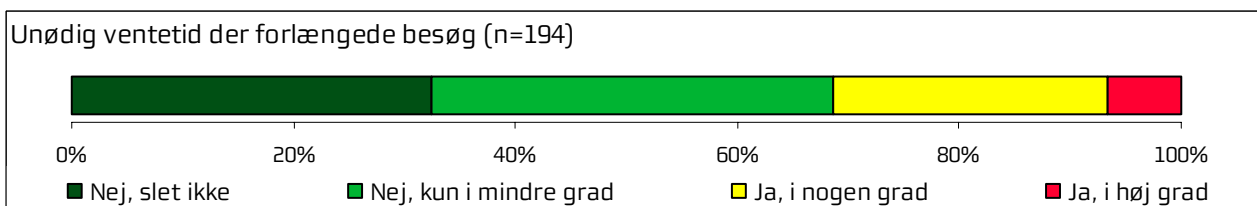
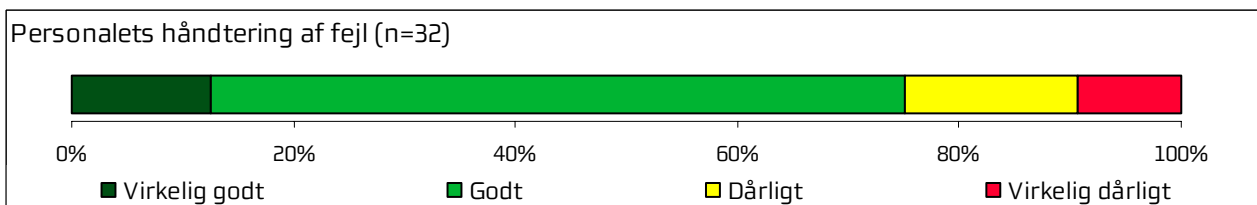
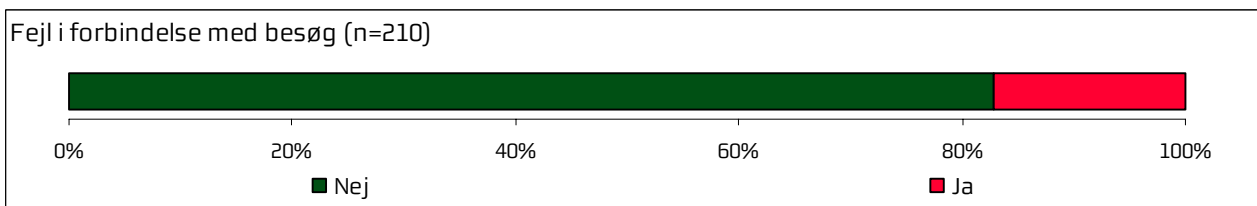
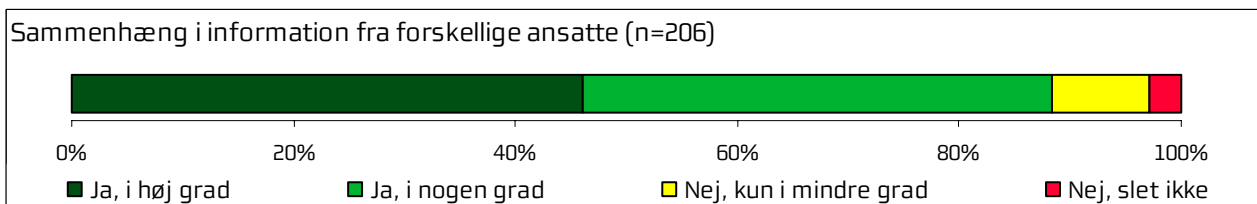
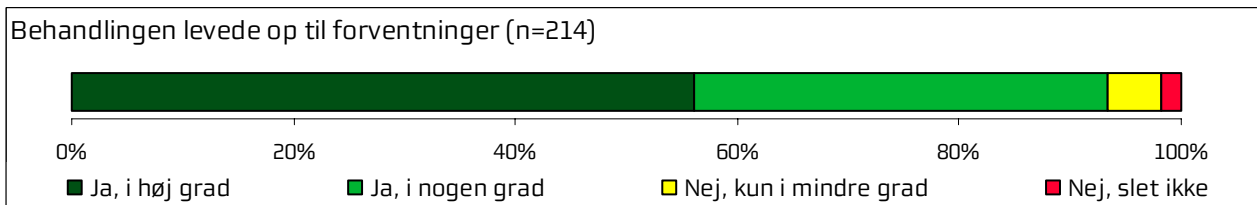
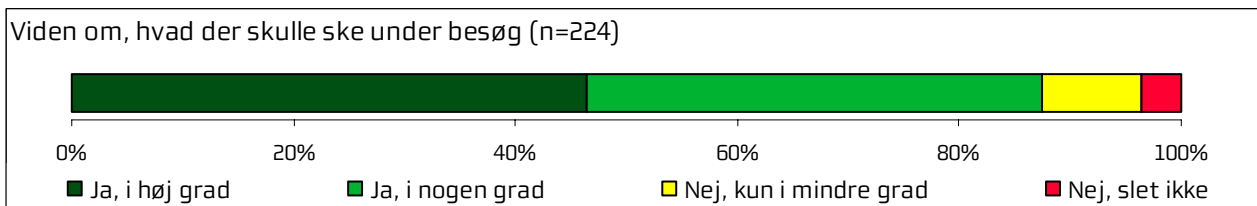
### 4.3 Personale



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?	76%	-	-	90%*	78%	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89%	-	-	95%*	90%	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	95%	90%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	94%*	82%	90%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	97%	94%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	99%*	97%	98%

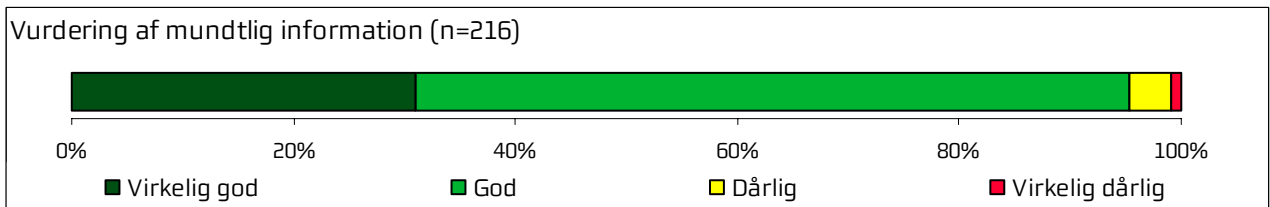
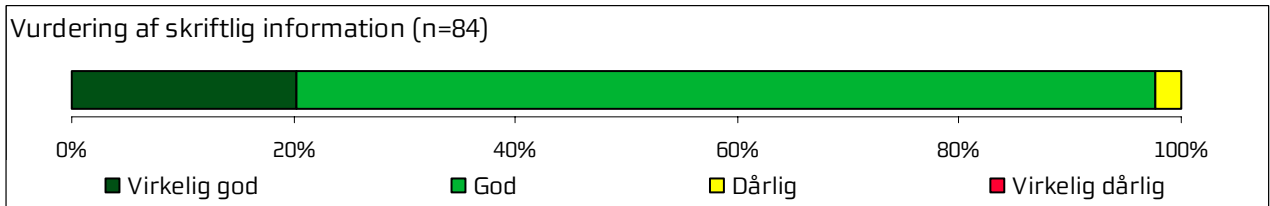
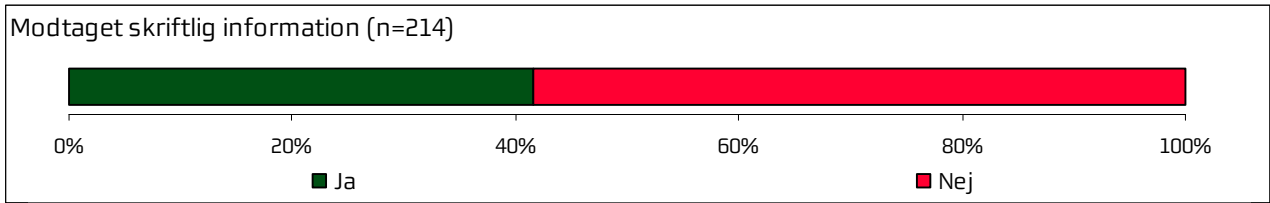
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	88%	-	-	93%*	88%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	97%	90%	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88%	-	-	95%*	92%	94%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	83%	-	-	89%*	83%	87%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	87%	69%	79%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	69%	-	-	89%*	81%*	85%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	94%*	86%	90%

### 4.5 Information

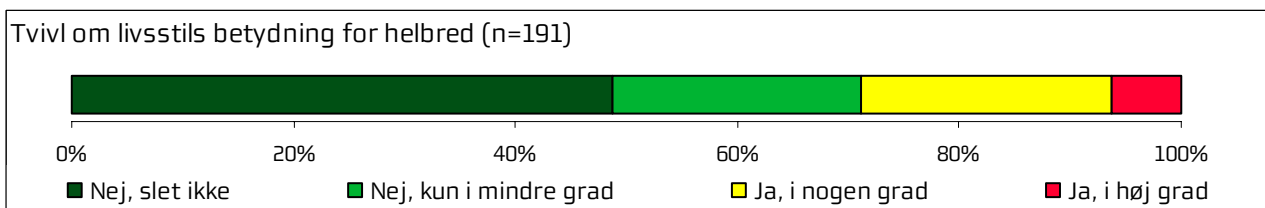
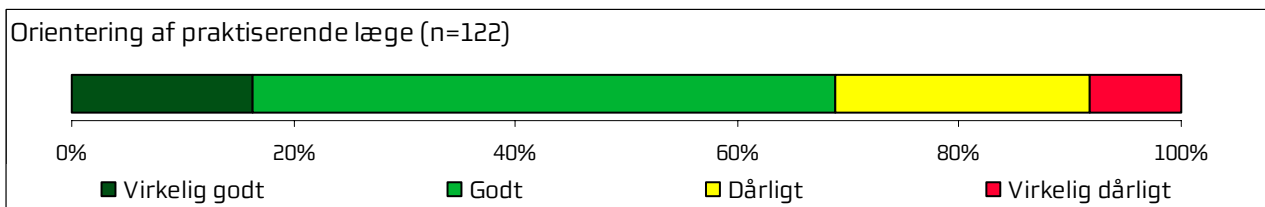
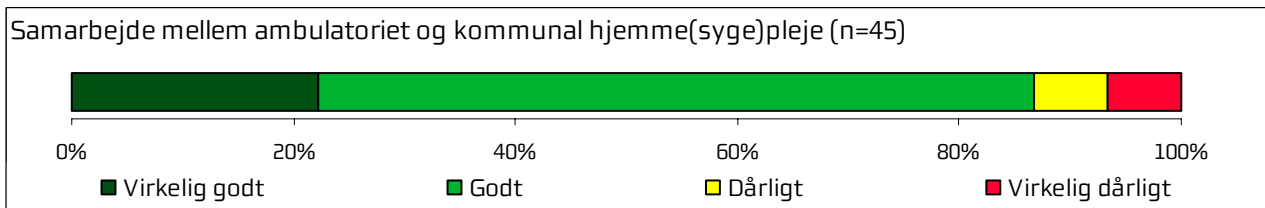
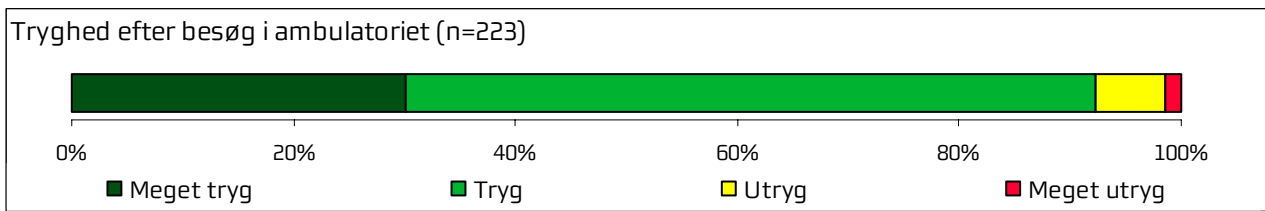




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	42%	-	-	75%*	52%*	61%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	98%	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	97%	94%	96%

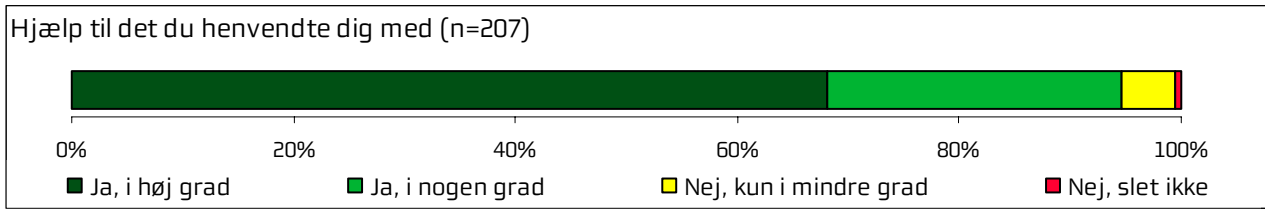
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	92%	-	-	95%	92%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87%	-	-	96%	84%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	69%	-	-	91%*	76%	85%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	85%*	69%	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95%	-	-	96%	92%	95%



## 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 besvarelsenerne 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. 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"/>
3. 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"/>
			<b>Gå til spørgsmål 6</b>		<b>Gå til spørgsmål 6</b>
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					

Leber.: &gt;&gt;lobnr.&lt;&lt;

### PERSONALE

8. 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"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (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: 18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Gå til spørgsmål 24</b>		
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:					
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>28. 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)?</b>	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>29. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?</b>	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"/>
<b>31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>32. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>	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"/>
<b>33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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.<sup>5</sup> 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) 56 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-

---

<sup>5</sup> 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)		230	409
Køn	Mand	63%	59%
	Kvinde	37%	41%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	9%	13%
	40-59 år	32%	33%
	60-79 år	45%	40%
	80 år eller derover	12%	12%

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 svarskaaler. 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" <sup>6</sup>
"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" <sup>7</sup>
"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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> 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**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		230	100
Alder	<b>0-19</b>	3	1%
	<b>20-39</b>	21	9%
	<b>40-59</b>	74	32%
	<b>60-79</b>	104	45%
	<b>80-</b>	28	12%
Køn	<b>Mand</b>	144	63%
	<b>Kvinde</b>	86	37%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	207	94%
	<b>Pårørende</b>	14	6%
Modersmål	<b>Dansk</b>	212	95%
	<b>Ikke dansk</b>	11	5%
Diagnose	<b>DZ940</b>	45	20%
	<b>Øvrige</b>	185	80%
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	6	3%
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	167	73%
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	8	3%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	49	21%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>			
Alle		27	69	3	2	200	18	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	22	67	6	6	18	3	
	<b>40-59</b>	22	74	4	0	68	6	
	<b>60-79</b>	33	64	1	2	88	6	
	<b>80-</b>	26	74	0	0	23	3	
Køn	<b>Mand</b>	29	68	1	2	133	7	
	<b>Kvinde</b>	22	70	6	1	67	11	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	68	3	2	187	15	
	<b>Pårørende</b>	27	73	0	0	11	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	68	2	2	188	17	
	<b>Ikke dansk</b>	10	80	10	0	10	1	
Diagnose	<b>DZ940</b>	33	64	2	0	42	3	
	<b>Øvrige</b>	25	70	3	2	158	15	
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	50	50	0	0	4	1	
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	27	69	3	1	150	11	
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	25	75	0	0	8	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	24	71	3	3	38	6	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		30	64	5	0	220
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3
	<b>20-39</b>	14	81	0	5	21
	<b>40-59</b>	23	67	10	0	73
	<b>60-79</b>	39	58	3	0	96
	<b>80-</b>	30	67	4	0	27
Køn	<b>Mand</b>	34	61	5	0	141
	<b>Kvinde</b>	24	70	5	1	79
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	64	4	0	203
	<b>Pårørende</b>	23	62	15	0	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	63	4	0	207
	<b>Ikke dansk</b>	9	73	18	0	11
Diagnose	<b>DZ940</b>	36	59	5	0	44
	<b>Øvrige</b>	29	65	5	1	176
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	60	40	0	0	5
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	31	65	4	0	160
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	38	63	0	0	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	23	64	11	2	47



**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		21	65	12	2	175	49
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	1
	<b>20-39</b>	33	47	13	7	15	6
	<b>40-59</b>	17	68	15	0	53	20
	<b>60-79</b>	24	65	8	2	83	17
	<b>80-</b>	14	73	14	0	22	5
Køn	<b>Mand</b>	23	64	12	2	119	22
	<b>Kvinde</b>	18	68	13	2	56	27
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	65	11	2	159	44
	<b>Pårørende</b>	11	56	33	0	9	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	66	10	2	159	48
	<b>Ikke dansk</b>	18	45	36	0	11	0
Diagnose	<b>DZ940</b>	41	48	10	0	29	14
	<b>Øvrige</b>	17	68	12	2	146	35
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	33	67	0	0	6	0
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	24	64	10	2	125	39
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	17	67	17	0	6	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	11	68	18	3	38	8

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		37	59	3	0	222	6	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	29	57	10	5	21	0	
	<b>40-59</b>	24	70	6	0	70	4	
	<b>60-79</b>	48	51	1	0	102	1	
	<b>80-</b>	42	58	0	0	26	1	
Køn	<b>Mand</b>	39	58	3	0	139	3	
	<b>Kvinde</b>	35	60	4	1	83	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	60	2	0	202	5	
	<b>Pårørende</b>	33	50	17	0	12	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	59	3	0	205	6	
	<b>Ikke dansk</b>	9	82	9	0	11	0	
Diagnose	<b>DZ940</b>	37	60	2	0	43	2	
	<b>Øvrige</b>	37	59	3	1	179	4	
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	50	50	0	0	6	0	
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	41	57	2	0	162	5	
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	13	88	0	0	8	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	26	63	9	2	46	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		16	59	25	209	15
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2	1
	<b>20-39</b>	11	37	53	19	2
	<b>40-59</b>	16	59	26	70	4
	<b>60-79</b>	15	65	21	96	5
	<b>80-</b>	32	50	18	22	3
Køn	<b>Mand</b>	15	61	25	130	9
	<b>Kvinde</b>	19	56	25	79	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	16	59	25	189	14
	<b>Pårørende</b>	17	42	42	12	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	17	59	24	193	15
	<b>Ikke dansk</b>	10	40	50	10	0
Diagnose	<b>DZ940</b>	10	53	38	40	3
	<b>Øvrige</b>	18	60	22	169	12
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	20	80	0	5	1
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	15	63	22	152	11
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	38	25	38	8	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	16	50	34	44	3

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		55	34	11	147	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	44	31	25	16	0
	<b>40-59</b>	61	30	9	56	1
	<b>60-79</b>	54	36	10	61	1
	<b>80-</b>	42	50	8	12	0
Køn	<b>Mand</b>	56	37	7	99	0
	<b>Kvinde</b>	54	27	19	48	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	35	9	133	1
	<b>Pårørende</b>	33	33	33	9	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	56	35	9	137	1
	<b>Ikke dansk</b>	43	14	43	7	0
Diagnose	<b>DZ940</b>	50	35	15	34	1
	<b>Øvrige</b>	57	34	10	113	1
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	-	-	-	4	0
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	59	31	9	106	2
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	40	40	20	5	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	47	16	32	0

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		8	17	23	51	149	8	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	6	6	18	71	17	0	
	<b>40-59</b>	10	13	31	46	52	4	
	<b>60-79</b>	8	25	20	47	64	4	
	<b>80-</b>	7	14	14	64	14	0	
Køn	<b>Mand</b>	9	18	28	45	103	1	
	<b>Kvinde</b>	7	15	13	65	46	7	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	9	17	23	51	134	6	
	<b>Pårørende</b>	0	11	33	56	9	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	8	18	24	51	136	6	
	<b>Ikke dansk</b>	13	0	25	63	8	1	
Diagnose	<b>DZ940</b>	9	18	24	48	33	1	
	<b>Øvrige</b>	8	17	23	52	116	7	
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	5	21	25	50	110	7	
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	20	0	20	60	5	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	13	7	23	57	30	1	

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		6	77	14	3	217	5
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	5	67	24	5	21	0
	<b>40-59</b>	3	73	19	6	70	3
	<b>60-79</b>	9	79	12	0	98	1
	<b>80-</b>	0	92	4	4	25	1
Køn	<b>Mand</b>	6	80	13	1	136	3
	<b>Kvinde</b>	6	72	16	6	81	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	7	76	15	3	198	3
	<b>Pårørende</b>	0	83	8	8	12	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	5	78	14	3	201	4
	<b>Ikke dansk</b>	20	60	20	0	10	1
Diagnose	<b>DZ940</b>	11	59	23	7	44	0
	<b>Øvrige</b>	5	82	12	2	173	5
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	20	80	0	0	5	0
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	6	80	11	3	160	3
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	0	88	13	0	8	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	5	64	27	5	44	2

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		46	30	24	190
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	3
	<b>20-39</b>	40	20	40	15
	<b>40-59</b>	47	28	25	64
	<b>60-79</b>	45	35	20	86
	<b>80-</b>	55	27	18	22
Køn	<b>Mand</b>	45	34	21	120
	<b>Kvinde</b>	49	23	29	70
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	29	25	173
	<b>Pårørende</b>	55	36	9	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	29	24	176
	<b>Ikke dansk</b>	44	33	22	9
Diagnose	<b>DZ940</b>	41	34	25	44
	<b>Øvrige</b>	48	29	23	146
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	50	50	0	6
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	48	29	23	149
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	-	-	-	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	36	33	30	33

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		23	66	9	2	199	20	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	28	50	22	0	18	3	
	<b>40-59</b>	16	72	9	3	67	5	
	<b>60-79</b>	22	69	7	2	89	8	
	<b>80-</b>	41	55	5	0	22	4	
Køn	<b>Mand</b>	25	64	9	2	124	13	
	<b>Kvinde</b>	20	71	8	1	75	7	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	66	8	2	181	17	
	<b>Pårørende</b>	36	45	18	0	11	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	65	9	2	186	18	
	<b>Ikke dansk</b>	0	88	13	0	8	1	
Diagnose	<b>DZ940</b>	25	70	3	3	40	4	
	<b>Øvrige</b>	23	65	10	2	159	16	
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	33	67	0	0	6	0	
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	24	67	9	1	144	16	
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	25	75	0	0	8	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	20	63	10	7	41	4	



**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		1	94	5	224
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	3
	<b>20-39</b>	5	85	10	20
	<b>40-59</b>	0	97	3	73
	<b>60-79</b>	0	95	5	101
	<b>80-</b>	4	85	11	27
Køn	<b>Mand</b>	0	95	5	141
	<b>Kvinde</b>	2	92	6	83
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	94	5	203
	<b>Pårørende</b>	0	92	8	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	94	5	207
	<b>Ikke dansk</b>	0	91	9	11
Diagnose	<b>DZ940</b>	0	95	5	44
	<b>Øvrige</b>	1	93	6	180
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	0	100	0	6
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	1	93	5	164
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	0	100	0	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	93	7	46

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	89	11	149	74
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	0	75	25	12	9
	<b>40-59</b>	0	84	16	49	25
	<b>60-79</b>	0	93	7	67	32
	<b>80-</b>	0	94	6	18	8
Køn	<b>Mand</b>	0	87	13	100	41
	<b>Kvinde</b>	0	92	8	49	33
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	88	12	135	67
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	8	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	89	11	138	68
	<b>Ikke dansk</b>	0	86	14	7	4
Diagnose	<b>DZ940</b>	0	85	15	33	11
	<b>Øvrige</b>	0	90	10	116	63
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	0	83	17	6	0
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	0	86	14	103	61
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	0	100	0	8	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	94	6	32	13

**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		60	34	6	0	215	10	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	58	32	11	0	19	2	
	<b>40-59</b>	61	33	6	0	72	1	
	<b>60-79</b>	59	35	6	0	97	4	
	<b>80-</b>	63	33	4	0	24	3	
Køn	<b>Mand</b>	63	31	5	0	134	7	
	<b>Kvinde</b>	54	38	7	0	81	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	60	35	5	0	196	10	
	<b>Pårørende</b>	62	23	15	0	13	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	61	34	5	0	201	8	
	<b>Ikke dansk</b>	67	11	22	0	9	2	
Diagnose	<b>DZ940</b>	68	25	7	0	44	1	
	<b>Øvrige</b>	58	36	6	0	171	9	
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	50	50	0	0	6	0	
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	66	30	4	0	157	9	
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	63	38	0	0	8	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	41	45	14	0	44	1	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		77	20	2	1	218	9
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	71	19	10	0	21	0
	<b>40-59</b>	72	25	1	1	72	2
	<b>60-79</b>	78	20	1	1	97	6
	<b>80-</b>	88	8	4	0	25	1
Køn	<b>Mand</b>	78	19	1	1	139	2
	<b>Kvinde</b>	75	22	4	0	79	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	76	21	2	1	199	7
	<b>Pårørende</b>	73	18	9	0	11	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	77	21	1	0	202	9
	<b>Ikke dansk</b>	60	10	20	10	10	0
Diagnose	<b>DZ940</b>	74	26	0	0	43	2
	<b>Øvrige</b>	77	19	3	1	175	7
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	100	0	0	0	6	0
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	77	19	2	1	159	7
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	88	13	0	0	8	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	69	27	4	0	45	2

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		46	41	9	4	224	1	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	33	43	10	14	21	0	
	<b>40-59</b>	45	43	9	3	74	0	
	<b>60-79</b>	57	35	7	1	99	1	
	<b>80-</b>	26	56	11	7	27	0	
Køn	<b>Mand</b>	48	42	6	4	141	1	
	<b>Kvinde</b>	43	40	13	4	83	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	49	40	8	3	203	1	
	<b>Pårørende</b>	23	54	15	8	13	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	48	41	9	2	207	1	
	<b>Ikke dansk</b>	18	36	18	27	11	0	
Diagnose	<b>DZ940</b>	56	44	0	0	45	0	
	<b>Øvrige</b>	44	40	11	4	179	1	
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	33	33	17	17	6	0	
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	49	41	7	3	164	1	
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	38	50	13	0	8	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	39	41	15	4	46	0	

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		56	37	5	2	214	12	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	38	52	5	5	21	0	
	<b>40-59</b>	51	40	6	3	72	2	
	<b>60-79</b>	62	34	3	1	97	4	
	<b>80-</b>	62	29	10	0	21	6	
Køn	<b>Mand</b>	58	36	4	2	136	6	
	<b>Kvinde</b>	53	40	6	1	78	6	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	35	5	2	196	9	
	<b>Pårørende</b>	40	50	10	0	10	3	
Modersmål	<b>Dansk</b>	58	36	5	1	198	11	
	<b>Ikke dansk</b>	30	40	10	20	10	1	
Diagnose	<b>DZ940</b>	57	36	7	0	44	0	
	<b>Øvrige</b>	56	38	4	2	170	12	
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	50	50	0	0	6	0	
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	59	35	3	3	155	10	
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	71	29	0	0	7	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	46	43	11	0	46	1	

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		46	42	9	3	206	16
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	45	40	10	5	20	1
	<b>40-59</b>	38	46	13	3	71	1
	<b>60-79</b>	52	38	7	3	91	9
	<b>80-</b>	52	48	0	0	21	5
Køn	<b>Mand</b>	45	43	9	3	134	7
	<b>Kvinde</b>	49	40	8	3	72	9
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	43	8	3	187	14
	<b>Pårørende</b>	50	42	8	0	12	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	46	43	9	2	190	15
	<b>Ikke dansk</b>	36	45	0	18	11	0
Diagnose	<b>DZ940</b>	40	50	10	0	42	1
	<b>Øvrige</b>	48	40	9	4	164	15
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	60	40	0	0	5	1
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	46	42	7	4	151	11
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	38	63	0	0	8	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	45	38	17	0	42	4

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		95	5	186	25
Alder	<b>0-19</b>	-	-	2	1
	<b>20-39</b>	100	0	14	5
	<b>40-59</b>	97	3	66	4
	<b>60-79</b>	92	8	86	11
	<b>80-</b>	100	0	18	4
Køn	<b>Mand</b>	95	5	122	10
	<b>Kvinde</b>	95	5	64	15
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	170	22
	<b>Pårørende</b>	100	0	10	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	95	5	173	22
	<b>Ikke dansk</b>	88	13	8	2
Diagnose	<b>DZ940</b>	98	2	41	2
	<b>Øvrige</b>	94	6	145	23
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	100	0	5	0
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	95	5	144	12
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	100	0	4	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	94	6	33	9



**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		96	4	201
Alder	<b>0-19</b>	-	-	3
	<b>20-39</b>	100	0	19
	<b>40-59</b>	94	6	68
	<b>60-79</b>	97	3	91
	<b>80-</b>	95	5	20
Køn	<b>Mand</b>	95	5	129
	<b>Kvinde</b>	99	1	72
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	96	4	183
	<b>Pårørende</b>	100	0	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	96	4	185
	<b>Ikke dansk</b>	90	10	10
Diagnose	<b>DZ940</b>	98	2	41
	<b>Øvrige</b>	96	4	160
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	100	0	5
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	96	4	149
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	100	0	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	95	5	39

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		88	12	202
Alder	<b>0-19</b>	-	-	3
	<b>20-39</b>	70	30	20
	<b>40-59</b>	88	12	69
	<b>60-79</b>	90	10	92
	<b>80-</b>	94	6	18
Køn	<b>Mand</b>	88	12	129
	<b>Kvinde</b>	88	12	73
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	89	11	184
	<b>Pårørende</b>	82	18	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	89	11	186
	<b>Ikke dansk</b>	70	30	10
Diagnose	<b>DZ940</b>	86	14	42
	<b>Øvrige</b>	89	11	160
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	80	20	5
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	91	9	150
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	88	13	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	79	21	39

**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		95	5	98
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	90	10	10
	<b>40-59</b>	98	3	40
	<b>60-79</b>	100	0	36
	<b>80-</b>	82	18	11
Køn	<b>Mand</b>	97	3	62
	<b>Kvinde</b>	92	8	36
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	93
	<b>Pårørende</b>	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	96	4	93
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	4
Diagnose	<b>DZ940</b>	100	0	21
	<b>Øvrige</b>	94	6	77
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	-	-	2
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	95	5	75
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	-	-	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	94	6	17

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		13	63	16	9	32	4	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	0	33	33	33	6	1	
	<b>40-59</b>	25	50	13	13	8	2	
	<b>60-79</b>	7	93	0	0	14	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	1	
Køn	<b>Mand</b>	11	67	22	0	18	3	
	<b>Kvinde</b>	14	57	7	21	14	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	13	60	17	10	30	3	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	14	64	14	7	28	3	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	1	
Diagnose	<b>DZ940</b>	33	50	0	17	6	0	
	<b>Øvrige</b>	8	65	19	8	26	4	
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	15	60	15	10	20	2	
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	10	60	20	10	10	2	

**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 <b>n</b>	Det kan jeg ikke vurdere <b>n</b>
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		32	36	25	7	194	13
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	35	30	30	5	20	0
	<b>40-59</b>	29	35	25	11	65	5
	<b>60-79</b>	30	39	26	5	80	8
	<b>80-</b>	46	35	15	4	26	0
Køn	<b>Mand</b>	29	38	26	7	128	6
	<b>Kvinde</b>	39	32	23	6	66	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	37	25	6	178	11
	<b>Pårørende</b>	30	30	20	20	10	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	38	24	6	178	13
	<b>Ikke dansk</b>	27	18	36	18	11	0
Diagnose	<b>DZ940</b>	18	35	43	5	40	2
	<b>Øvrige</b>	36	36	20	7	154	11
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	33	50	17	0	6	0
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	34	36	21	9	140	10
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	38	25	38	0	8	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	35	38	3	40	3

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		20	66	10	4	177	23	14
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	1	0
	<b>20-39</b>	22	39	33	6	18	1	1
	<b>40-59</b>	18	70	8	3	61	6	4
	<b>60-79</b>	21	67	7	5	75	13	6
	<b>80-</b>	14	76	10	0	21	2	3
Køn	<b>Mand</b>	18	69	8	4	119	12	7
	<b>Kvinde</b>	22	60	14	3	58	11	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	19	66	11	4	161	23	11
	<b>Pårørende</b>	27	73	0	0	11	0	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	19	67	10	4	166	20	12
	<b>Ikke dansk</b>	29	43	14	14	7	2	2
Diagnose	<b>DZ940</b>	31	56	10	3	39	2	3
	<b>Øvrige</b>	17	69	10	4	138	21	11
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	17	83	0	0	6	0	0
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	21	66	8	5	129	18	8
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	14	86	0	0	7	0	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	17	60	23	0	35	5	5

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>				
		<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		42	58	214
Alder	<b>0-19</b>	-	-	3
	<b>20-39</b>	38	62	21
	<b>40-59</b>	39	61	74
	<b>60-79</b>	42	58	93
	<b>80-</b>	48	52	23
Køn	<b>Mand</b>	48	52	137
	<b>Kvinde</b>	30	70	77
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	41	59	194
	<b>Pårørende</b>	50	50	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	58	197
	<b>Ikke dansk</b>	36	64	11
Diagnose	<b>DZ940</b>	38	62	45
	<b>Øvrige</b>	43	57	169
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	83	17	6
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	39	61	157
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	50	50	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	44	56	43

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		20	77	2	0	84	1	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	1	
	<b>20-39</b>	0	100	0	0	7	0	
	<b>40-59</b>	17	76	7	0	29	0	
	<b>60-79</b>	24	76	0	0	38	0	
	<b>80-</b>	22	78	0	0	9	0	
Køn	<b>Mand</b>	22	76	2	0	63	0	
	<b>Kvinde</b>	14	81	5	0	21	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	76	3	0	75	1	
	<b>Pårørende</b>	17	83	0	0	6	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	19	78	3	0	77	1	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Diagnose	<b>DZ940</b>	29	71	0	0	17	0	
	<b>Øvrige</b>	18	79	3	0	67	1	
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	0	100	0	0	5	0	
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	28	70	2	0	57	1	
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	6	89	6	0	18	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		31	64	4	1	216
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3
	<b>20-39</b>	24	71	5	0	21
	<b>40-59</b>	31	63	3	3	70
	<b>60-79</b>	33	63	4	0	97
	<b>80-</b>	32	64	4	0	25
Køn	<b>Mand</b>	30	64	4	1	135
	<b>Kvinde</b>	32	64	2	1	81
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	65	4	1	197
	<b>Pårørende</b>	45	55	0	0	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	65	4	1	200
	<b>Ikke dansk</b>	30	60	0	10	10
Diagnose	<b>DZ940</b>	40	60	0	0	40
	<b>Øvrige</b>	29	65	5	1	176
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	67	33	0	0	6
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	34	62	3	1	157
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	25	75	0	0	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	16	76	7	2	45

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Meget tryk</b>	<b>Tryk</b>	<b>Utryk</b>	<b>Meget utryk</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		30	62	6	1	223
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3
	<b>20-39</b>	25	55	15	5	20
	<b>40-59</b>	30	58	10	3	73
	<b>60-79</b>	32	66	2	0	100
	<b>80-</b>	26	67	7	0	27
Køn	<b>Mand</b>	33	61	5	1	141
	<b>Kvinde</b>	24	65	9	2	82
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	62	5	1	202
	<b>Pårørende</b>	31	46	23	0	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	63	6	0	206
	<b>Ikke dansk</b>	27	45	9	18	11
Diagnose	<b>DZ940</b>	40	58	2	0	43
	<b>Øvrige</b>	28	63	7	2	180
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	17	83	0	0	6
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	34	60	5	1	162
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	25	75	0	0	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	19	66	13	2	47

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

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		22	64	7	7	45	13	151
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	1
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	2	17
	<b>40-59</b>	25	63	13	0	8	4	57
	<b>60-79</b>	21	58	8	13	24	6	66
	<b>80-</b>	27	73	0	0	11	1	10
Køn	<b>Mand</b>	20	67	3	10	30	9	90
	<b>Kvinde</b>	27	60	13	0	15	4	61
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	24	63	5	7	41	11	138
	<b>Pårørende</b>	0	0	100	0	1	2	8
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	61	7	7	41	13	138
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	2	0	9
Diagnose	<b>DZ940</b>	33	67	0	0	6	3	32
	<b>Øvrige</b>	21	64	8	8	39	10	119
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	25	75	0	0	4	0	2
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	21	62	7	10	29	7	114
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	-	-	-	-	0	0	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	67	8	0	12	6	28

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		16	52	23	8	122	99	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	1	
	<b>20-39</b>	9	45	36	9	11	9	
	<b>40-59</b>	10	50	28	13	40	31	
	<b>60-79</b>	21	51	21	8	53	47	
	<b>80-</b>	25	63	13	0	16	11	
Køn	<b>Mand</b>	18	51	22	10	83	59	
	<b>Kvinde</b>	13	56	26	5	39	40	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	17	52	22	9	115	86	
	<b>Pårørende</b>	0	50	50	0	4	9	
Modersmål	<b>Dansk</b>	17	54	22	8	115	89	
	<b>Ikke dansk</b>	20	20	40	20	5	6	
Diagnose	<b>DZ940</b>	15	50	27	8	26	17	
	<b>Øvrige</b>	17	53	22	8	96	82	
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	25	50	25	0	4	2	
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	20	52	20	8	93	70	
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	0	50	25	25	4	4	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	57	33	10	21	23	

**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 <b>n</b>	Ikke aktuelt for mig <b>n</b>
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		49	23	23	6	191	32
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	35	47	18	0	17	3
	<b>40-59</b>	54	22	20	4	69	5
	<b>60-79</b>	44	20	26	10	81	18
	<b>80-</b>	62	19	19	0	21	6
Køn	<b>Mand</b>	46	23	22	8	130	11
	<b>Kvinde</b>	54	21	23	2	61	21
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	49	22	22	6	175	27
	<b>Pårørende</b>	40	30	20	10	10	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	49	22	22	7	178	28
	<b>Ikke dansk</b>	38	38	25	0	8	3
Diagnose	<b>DZ940</b>	39	32	20	10	41	3
	<b>Øvrige</b>	51	20	23	5	150	29
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	40	20	40	0	5	1
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	50	22	22	6	139	24
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	71	0	14	14	7	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	30	23	8	40	6

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		68	27	5	0	207	11	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	57	33	10	0	21	0	
	<b>40-59</b>	63	32	3	1	71	2	
	<b>60-79</b>	72	23	4	0	90	6	
	<b>80-</b>	82	9	9	0	22	3	
Køn	<b>Mand</b>	72	23	4	0	134	6	
	<b>Kvinde</b>	60	33	5	1	73	5	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	69	26	5	1	191	11	
	<b>Pårørende</b>	67	25	8	0	12	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	26	5	1	194	11	
	<b>Ikke dansk</b>	73	27	0	0	11	0	
Diagnose	<b>DZ940</b>	70	27	2	0	44	1	
	<b>Øvrige</b>	67	26	6	1	163	10	
Afsnit	<b>Hæmodialyseambulatoriet</b>	60	40	0	0	5	0	
	<b>Nyremedicinsk Ambulatorium C</b>	72	25	3	0	151	8	
	<b>Nyremedicinsk Dagafsnit C</b>	71	29	0	0	7	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	57	30	11	2	44	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.

## Nyremedicinsk Ambulatorium C

**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	Personalet er venligt og imødekommende. Dejligt. Jeg er imponeret over, at mit ønske om at konsultere "kendte" læger opfyldes, når det er muligt.	Godt
3	Søde, kvalificerede personer. Stor imødekommenhed. Højt arbejdstempo, bekymrende høj skridtkadence. OBS pas på personalet!!!	Godt
5	Da jeg er i dialyse, fordi der er ventetid på operationer, finder jeg fuldstændig håbløs. Jeg har en rask doner, som er klar til transplantation, og alligevel kan jeg risikere at vente på operationen op til seks måneder. Jeg har familie og arbejde, som skal passes, hvilket ikke kan lade sig gøre, idet dialyse tager alt min tid og kraft. Jeg forstår ikke, at I vælger at bruge ressourcer på dialyse frem for på operation, der rent faktisk kan ændre mit liv og min families. Det er fuldstændig uacceptabelt.	Godt
6	Alle er altid venlige og empatiske, men giv dem mere personale!!	Godt
7	Knytte én patient til en eller to faste læger. Bringe ventetiden efter samtale med sygeplejerske kraftigt ned (indtil man taler med én læge). Det er rigtig godt, at man kommer ind til 1-2 faste sygeplejersker. Dvs. kender én og ens historie. Læger er også mennesker, og de har også forskellige meninger, hvilket kan give sig udslag i forskellighed i indstilling til medicin og lignende.	Godt
8	Gjorde det godt.	Virkelig godt
9	Det ville være fint med noget skriftlig information, efter man har været til lægen. Også lidt mere information angående medicinen man får.	Godt
11	Altid behandlet godt.	Virkelig godt
13	Jeg er kommet i Afdeling C i mange år og har altid mødt glade folk med et smil på. Man kan mærke, at folk er glade for at være der. Tak for god behandling. Tak til NN, som tager telefonen, når man skal have lavet tid om: altid glad.	Virkelig godt
15	Jeg synes, alt i ambulatoriet er til et flot 12-tal! Jeg er meget glad for at komme til den samme læge NN hver gang. Det giver mig tryghed!	Virkelig godt
16	Det ville være et absolut fremskridt, hvis det var muligt at møde færre læger.	Godt
19	Det undrer mig, at lægerne kun præsenterer sig med fornavn. Det er nok mig, der er for gammel-dags. De giver mig dog efternavn på opfordring. I øvrigt er jeg imponeret over den behagelige tone og venlighed, der kendetegnede personalet.	Virkelig godt
23	Det er godt, at man altid kan henvende sig og eventuelt aftale tid til akut besøg.	Virkelig godt



-  24 Ved tidligere besøg var der lang ventetid. Godt
-  28 Minimere ventetid. Undgå at patienter oplever 27 forskellige læger under forløbet. Sygeplejerskerne har været de mest informative for mig... Dårligt
-  29 De har været gode til at tage hensyn til, at jeg/vi (hjælper) kommer fra en ø og skal nå færge. Godt
-  30 Jeg vil gerne, at man har sin faste læge, så vidt det er muligt (bortset fra ferie etc.). Godt
-  32 Godt, at sygeplejersken spørger, om man mangler medicin. Det er ikke altid, at man selv husker at sige det. Godt
-  33 Ambulatoriet fungerer altid tilfredsstillende. Dog er mit indtryk, at udefra kommende tendenser i samfundet har sneget sig ind på et ellers dejligt sygehus. Dette kan sikkert ikke undgås, da det jo er ganske almindelige mennesker, der arbejder der. Skejby Sygehus er som helhed BARE I TOP. Virkelig godt
-  34 Jeg er meget tilfreds med at have fået en kontaktsygeplejerske, som ligefrem husker, hvem jeg er, og hvordan det går. Det er rart ikke at skulle starte på en frisk hver gang. Virkelig godt
-  35 Jeg ville ønske, man kunne få lov til at opleve nogle enkelte/samme læger, der kendte til ens sygdomsforløb, således at man ikke skal starte fra nul ved hver konsultation. Dårligt
-  37 Min behandling og modtagelse i ambulatoriet er så optimal, som den på nogen måde kan være. Sådan at man/jeg ikke har nogen usikkerhedsfølelse i forbindelse med min sygdom. De uundgåelige "sidegevinster", bliver formidlet med humor af NN og NN. Virkelig godt
-  38 Ventetiden på at blive kaldt ind er ofte lang. De første gange jeg var på ambulatoriet, fik jeg ikke hjælp af læger, som vidste nok om min tilstand. Siden har jeg haft en fast læge, som ved mere om min sygdom. Nu føler jeg mig tryk ved, at jeg får den bedste behandling. Godt
-  39 I ambulatoriet gør de det rigtig godt, dog er der på det sidste blevet længere ventetid i hele forløbet. Derudover er der for lang ventetid ved tagning af blodprøver, der er dog et nummersystem, men hvis der kommer en "flok" gravide kvinder, "hopper" de denne nummerkø over, derfor kan det tage fra 15-60 minutter for at få taget en blodprøve, hvilket ikke er tilfredsstillende - nummersystemet bør gælde for alle. Godt
-  41 Alt hvad der omhandler min sygdom, bliver behandlet aldeles godt. Hvis problemet omhandler noget andet, fx bivirkninger, så føles det mere ligegyldigt, hvilket irriterer mig i meget høj grad. Godt
-  43 Personalet yder VIRKELIG en indsats. Kæmper ofte med over-booking, mange telefoner og for lidt tid, så det trods alt glider så let. Godt
-  44 Journalen burde være gennemgået, og prøver+billeder burde være tilstede ved fremmøde. Dårligt
-  46 Jeg syntes generelt, at personalet var meget sødt og hjælpsomt. Virkelig godt
-  47 Samme sygeplejerske hver gang, hvilket er godt. Men forskellige læger hver gang, hvilket er dårligt. Godt
-  48 Mit forløb på ambulatoriet varede et par år, før det var muligt at konkludere lidelsen. Personligt synes jeg, at ved at foretage flere undersøgelser på samme tid, kunne denne LANGE periode skæres betragteligt ned. Jeg har brugt utrolig mange timer på landevejen og ambulatoriet, som kunne

## Bilag 5

være undgået.












- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 49 | Ambulatoriet er for lille. Pladsen deles med K-ambulatoriet.   | Virkelig godt |
|    | 50 | Efter jeg er startet i dialyse, er ventetiden formindsket, og behandlingen er i top.   | Virkelig godt |
|    | 51 | Jeg har været meget tilfreds med mine besøg.   | Virkelig godt |
|    | 52 | Der er en god stemning personalet imellem. Et venligt personale over for patienterne. I mange år, var det den samme læge, jeg kom til. Nu er det forskellige læger næsten hver gang.   | Godt          |
|    | 53 | Jeg blev informeret grundigt af både læge og sygeplejerske under opholdet, meget tilfredsstillende.  | Godt          |
|    | 56 | Som udenforstående ser det ud til at være en god arbejdsplads, alle fra receptionen til de forskellige sygeplejersker og læger, jeg har haft kontakt med, er meget venlige, smilende og de udstråler alle en glæde ved deres job - og det er virkelig noget, man kan føle og lægger mærke til. Ros til alle. | Virkelig godt |
|    | 57 | Alt var tilfredsstillende.   | Godt          |
|    | 58 | Det personale, jeg har mødt, virker professionelt. Meget søde og venlige.  | Godt          |
|   | 59 | Mange forskellige lidelser har medført mange forskellige UGENTLIGE sygetransporter til forskellige sygehuse og ambulatorier. Har IKKE indtryk af, at personalet FORSTÅR, hvor BELASTENDE og AFKRÆFTENDE, dette er!   | Intet svar    |
|  | 61 | De første gange blev blodprøverne taget efter undersøgelsen. Men efter jeg foreslog, at jeg får dem taget på Randers Sygehus en uge før, foregår det på denne måde, så jeg bliver behandlet efter de aktuelle prøver.  | Godt          |

## Nyremedicinsk Ambulatorium C

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








ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg havde det dårligt, da jeg begyndte. Nu er jeg mere afklaret om tingene.	Virkelig godt
5	Jeg står i den situation, at mine nyrer er virkelig dårlige. Jeg skal derfor starte i dialyse snart på trods af, at jeg har en levende, sund og rask doner, som er blevet tjekket. Hvorfor bruger man ressourcer på dialyse, som bare fjerner lidt symptomer og dårlighed frem for at behandle med en operation. Jeg forstår det slet ikke!!!	Godt
6	Jeg tror personalet er ret pressede rent personalemæssigt, men der er altid en god stemning, og de er flinke. Men de behøver mere personale til at betjene patienterne.	Godt
7	Det er mange år siden, men allerede dengang var det svært med privat samtale i forhold til andre patienter (fx henvendelse ved skranken - alle kan høre hvad, hvorfor osv. man er der for).	Godt
12	Det eneste der er lidt besværligt, er, at det er forskellige læger, der snakker med mig.	Intet svar
13	Der mangler ure. Der kunne godt være et ur ved glidlågen ved modtagelsen, så dem, der sidder der, kan se klokken. Jeg tænker på p-bøden.	Virkelig godt
14	Min ventetid skyldtes alene, at sygeplejersken havde overset min ankomst. Hun undskyldte personligt, hvad jeg satte stor pris på. Den udviste ansvarlighed eliminerede totalt mit anstrøg af utilfredshed.	Godt
15	Jeg er nyretransplanteret og derfor jævnlige til kontrol. Jeg spørger om ventetiden, hvis der er mange i venteværelset!	Virkelig godt
17	Ventetider fra minus 12 til plus 40 minutter. De modtagende sygeplejersker har sat sig ind i sygdomsforløbet. Ny læge ved hvert besøg, ingen af dem har set journalen.	Godt
18	Ventetiden var ikke særlig lang eller generende.	Godt
26	Jeg var indlagt, inden jeg begyndte at komme i ambulatoriet. Meget positivt, men meget travlt. Venteværelset er altid fyldt.	Virkelig godt
28	Personalet var tilsyneladende til pause, da jeg ankom.	Dårligt
34	Der er meget vekslende ventetider. Nogle gange kommer man lige ind, og andre gange må man vente længe.	Virkelig godt
37	Ja, jeg vil gerne fremhæve sygeplejerske NNs fantastiske evne til at multitaske, så man som patient føler sig tryk og altid på forkant med sin nysesygdom. Hun sørger altid for, at tidsaftalen med læge NN er i hus.	Virkelig godt

## Bilag 5

	38	Jeg har flere gange ventet over 60 minutter på at blive kaldt ind.	Godt
	39	Jeg blev modtaget af afdelingen, og fik en god behandling.	Godt
	40	Ved første besøg for rigtig mange år siden var det rigtig godt, men personalet har "ændret" sig meget, og det føles utrygt at komme der.	Dårligt
	43	Variierende ventetider. Jeg har brugt fra 45 minutter til tre timer på et kontrolbesøg.	Godt
	46	Den lange ventetid var kun i begyndelsen (foråret).	Virkelig godt
	54	God og tilfredsstillende.	Godt
	57	Alt gik planmæssigt.	Godt
	58	En ting er ventetid i venteværelset. En anden er ventetiden efter, man er kaldt ind og bliver vejlet, får taget blodtryk og derefter sendt ud på gangen og vente i 1½ time. Det kunne måske reduceres.	Godt
	62	Med hensyn til ventetid kan du sagtens blive kaldt ind af sygeplejersken til blodtryk og snak meget hurtigt efter ankomst. Det er som regel, når man sidder og venter på samtale med lægen, jeg oplever meget lang ventetid. Nogle gange op til en time.	Godt
	63	Ventetiden varierer fra besøg til besøg - længste ca. 30 minutter, andre tider ind før tid.	Virkelig godt
	64	Jeg synes, venteværelset har for meget træk - når dørene hele tiden går op og i, og man sidder jo lige indenfor.	Intet svar

**Nyremedicinsk Ambulatorium C**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	21	Lidt tvivl om blodprøver.	Godt
	40	Medicinen er meget forskellig fra gang til gang.	Dårligt
	43	Forkerte blodprøver.	Godt
	45	Flere småfejl.	Godt
	53	Bortkommet fryseelement.	Godt
	54	Bortkommende vandprøve.	Godt
	57	Tilfreds.	Godt

## Nyremedicinsk Ambulatorium C

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Dårlig orientering til egen læge. Blodprøve bekendtgøres næste gang, ca. seks uger.	Godt
6	Økonomisk pres gør, at der laves fejl, og man ikke ved, hvad hinanden gør! Efter jeg selv styrer, at jeg er tilknyttet én læge, går det bedre.	Godt
7	Én/den mest irriterende og trælse ting er, at de altid er FORSKELLIGE LÆGER. Efter længere tids sygdom vil man gerne have en FAST LÆGE, der kender éns historie og ens reaktioner på forskellige ting, det var sig evt. medicin. Ukendte læger, nye læger og andre bruger tiden til at læse journal og JAPPE en igennem samtalen.	Godt
10	Har man en besked - aflysning eller andet man vil meddele og telefontiden er forløbet, kan man ikke få den afleveret - en telefonsvarer kunne jo i så tilfælde modtage beskeden!!!	Virkelig godt
14	Det gik hurtigt og smertefrit.	Godt
15	Jeg ønsker selv at informere mine pårørende.	Virkelig godt
16	Det kan være (er) noget besværligt, at en ny læge hver gang (stort set) skal til på ny at læse journalen igennem.	Godt
17	Ved første besøg blev jeg ikke informeret om, at laboratorieprøve skal tages et par dage før indkaldelsen. Lægen fik prøven dagen efter indkaldelsen, medicineringen skete på grundlag af to måneder gamle laboratorieprøver.	Godt
20	Under indlæggelse på afdelingen på andet sygehus var forholdene særdeles dårlige og i stor kontrast til denne afdeling.	Virkelig godt
22	De havde svært ved at finde min vene, så de skulle indkalde personale fra andre afdelinger, som skulle stikke mig. Jeg oplevede mange stik, men kunne godt forstå problemet. Men engang hentede de en anden til mig, som skulle stikke mig. Jeg prøvede at forklare personen, at de andre ikke kunne finde min vene i nogle områder, men hun ignorerede mig og stak adskillige gange. Personen kom også med en ubehagelig udtalelse om vores HUDFARVE.	Dårligt
23	Samarbejde/besøg sammen med personale fra Medicinsk.	Virkelig godt
25	Jeg er overordnet set meget godt tilfreds med nyreafdelingen.	Godt
27	Kunne måske enkelte gange være erstattet af en telefonsamtale eller et spørgeskema.	Godt
31	Problem at ringe ind med spørgsmål eller problemstillinger, eventuelt omkring medicin. Burde være muligt uden at skulle føle man skal fortælle alle historien. Problem omkring medicinbestilling. Det er ikke altid lægen ved hvad det er/der skal bruges. Hospitalet beder om at der skal bruges ét,	Godt

hvorefter man skal kontakte lægen for at få det udskrevet. Bruger meget tid.

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 33 Virkelig kompetent personale. Dog kan tiden skride, og et mindre stress/travlt forløb forekomme. Indtryk af manglende personale/ressourcer!  | Virkelig godt |
| ✎ | 36 Visitationen til Skejby skete i samråd med min egen "medicinmand", idet Skejby havde meget større erfaring med behandlingen.   | Godt          |
| ✎ | 37 Ja, der hersker en god samarbejdsånd, som smitter af på os patienter.  | Virkelig godt |
| ✎ | 40 Det har været træls, at undersøgelserne ikke er dybdegående og præcise. Der er flere gange sket fejl. Som læge må man godt gå mere i dybden. Bl.a. er der foretaget en scanning, som gjorde arme og ben hævede og arbejde (fysisk) var umuligt i en periode. | Dårligt       |
| ✎ | 41 Jeg synes, det er problematisk, når problemet ikke decideret er relateret til min grundsygdom. Her synes jeg, man bliver kastet noget rundt i systemet.  | Godt          |
| ✎ | 42 Manglende overblik på grund af mange forskellige læger. Ikke godt.   | Virkelig godt |
| ✎ | 43 Blodprøveambulatoriet har jævnligt svært ved at få fat på C-ambulatoriet, når der er bestilt forkerte blodprøver.  | Godt          |
| ✎ | 48 Som forventet.   | Godt          |
| ✎ | 52 Føler at personalet har for travlt.  | Godt          |
| ✎ | 54 Dårligt samarbejde med beskeder. At få besked med tre og fem dages mellemrum, det er unødigt. Og transport det burde planlægges bedre.   | Godt          |
| ✎ | 59 UNØDIG VENTETID, der forlængede besøget.   | Intet svar    |
| ✎ | 60 Besværligt at finde blodambulatorium.  | Virkelig godt |

## Nyremedicinsk Ambulatorium C

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Man har åbenbart glemt at tilføje MERE PERSONALE, efterhånden som patienttallet er steget, og det er VOKSET MEGET på 15 år - deraf de lange ventetider.	Godt
14	Tryghed ved hjemkomst afhænger ikke alene af, om forløbet har været effektivt. Jeg var ikke blevet klogere på, hvad mine symptomer kunne indebære af sygdomme - derfor var jeg ikke mere tryk efter mit første besøg på ambulatoriet.	Godt
17	Jeg har selv bedt om udskrift om laboratorieprøven.	Godt
30	Nogle læger er ikke særlig betryggende at komme til - virker ligeglade med én.	Godt
37	Det er betryggende altid med kun en måneds interval og altid stadig med den samme lægekapacitet først læge NN1 og derefter læge NN2.	Virkelig godt
40	Der er kommet mange bivirkninger efter, som kroppen ikke fejlede starten/før behandlingen. Medicinændringerne er store og ændrer på mange faktorer.	Dårligt
43	Jeg er meget træt og får derfor ikke altid nok motion. Vi har aldrig talt om dette.	Godt
47	Har besøgt 3 ambulatorier. 1. Glemt 2 gange. Journaler ikke lagt frem. 2. For mange patienter, lang ventetid ca. 1 time. 3. Normal ventetid fra 10-30 min.	Godt
54	Fin behandling.	Godt
55	Er altid flinke, når jeg henvender mig per telefon om et eller andet. God service.	Virkelig godt
59	Min kritik går IKKE på personalets behandling og omsorg for mig. Den retter sig mest mod manglende INFORMATION. I STARTEN var der alt for mange FORSKELLIGE læger og KONTAKTPERSONER inde i min behandling. Det virkede LØST og FORVIRRENDE. Ikke alle virkede lige godt inde i problematikken. Siden er der blevet strammet betydeligt op med EN fast sygeplejerske.	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
2	Ventetid nedsættes eller mere information om, hvor lang tid man cirka skal forvente.	Godt
3	Jeg var virkelig imponeret over sygeplejerskerne samt lægevurderingen og hjælp efterfølgende.	Godt
4	De har for travlt og kunne forklare lidt bedre, men igen de skal løbe stærkt. Meget venlig og smilende, men for lidt personlig kontakt. Ikke deres fejl, giv dem lidt mere tid. Jeg tror ikke, det er viljen, der mangler. Men de fleste er gode nok og kun mennesker som vi andre på godt og ondt. Tak.	Godt
5	Det er vigtigt, at personalet husker, at det er mennesker og ikke bare en ny journal!! Det er ventetiderne, jeg tænker på! Jeg er nogle gange nødt til, at min pårørende er med mig! Han har et arbejde at tage hensyn til og den nogle gange timelange ventetid er til meget besvær! Jeg har også ofte mit lille barn med. At man ikke tilbyder et lille barn noget at drikke, er mig uforståeligt!	Godt
6	I behandler mig godt.	Godt
10	Ved den afsluttende samtale kaldte læge mig og min ledsager ind og vendte os ryggen, gav ikke hånd eller navn. Trods diverse prøver ikke var gode, var vurderingen, at det ikke er nyrene. Men hvad er det så? Jeg var meget dårlig den dag og helt utrolig højt blodtryk, hvilket er meget unormalt for mine tidligere prøver. Men jeg blev sendt hjem uden nogen form for hjælp. Jeg er stadig syg - har været det i et års tid.	Dårligt
11	Det er rigtig godt i PD ambulatoriet.	Godt
13	Allerede i receptionen går det galt. De gider ikke engang sige godmorgen. De er kun interesserede i ens CPR-nummer. Hvis de startede med at smile og informere om eventuel ventetid, kunne en dårlig oplevelse allerede reddes her.	Virkelig dårligt
15	Måske en ide til besparelser? Nogle patienter, baseret på patientens egen mening og lægens vurdering, kan i stabile perioder måske "nøjes" med en telefonkonsultation for at gennemgå tallene for gårsdagens prøver. Det vil formodentlig spare tid både for lægen og patienten. Dog kræves det, at patienten er i stand til selv at tage blodtryk. Som det foregår for mit vedkommende i dag, er jeg altid til prøvetagning dagen før den rigtige konsultation, og for undertegnede tager det vel alt i alt fire timer af dagen at komme til konsultation inklusiv små 80 km. kørsel. Her kunne jeg måske nøjes med ti minutter telefonkonsultation i stedet? Besøg skal selvfølgelig altid kunne aftales ved behov.	Virkelig godt
17	Det er et stort problem, når man taler med sygeplejersken/lægen, at det er nye personer hver gang. Der er endda et skilt, der siger, at man maksimalt vil skifte mellem tre læger/teams!	Godt
18	Jeg synes personalet såvel læger, sygeplejerskerne og sekretæren er meget venlige og hjælpsomme.	Virkelig godt

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Jeg har været indlagt på afdelingen inden mit første besøg, og derfor har der ikke været ventetid.	Godt
	7	Jeg har modtaget fin information i form af tilsendte programmer.	Godt
	8	Min afdøde man var meget svag, og den siddende ventetid mellem sygeplejerske, laboratorium og lægekonsultation virkede meget udmattende.	Virkelig godt
	13	Først venter man lang tid på at komme til. Så kommer man først ind til en sygeplejerske for derefter at blive plantet i en gang, hvor man IGEN sidder og venter (på lægen)! Hvad er sammenhængen i det?	Virkelig dårligt
	14	Det virker ikke rart, at når jeg har ventet af to gange, første gang på sygeplejersken og anden gang på lægen, at jeg så selv ikke kan få lov til at stille de spørgsmål til lægen, jeg har, før jeg bliver bedt om at gå, da andre også skal til. Tæt på uforkammet!	Dårligt
	16	Jeg har kun stor ros til læger, sygeplejersker m.v. Man bliver altid modtaget med smil, igen god forklaring vedrørende ens sygdom, også når man er helt til rotterne, er der altid tid til en.	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")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Dårlig behandling ved ankomst.	Godt
	9	Fik ny medicin.	Godt






## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det virker som om, afdelingerne ikke informerer om, hvad der er sket i de enkelte afdelinger.	Godt
2	Nej, kun i mindre grad. På grund af at der ikke oplyse om, hvad der skal ske, men man finder vel ud af det efterhånden. Har været en tovholder, men dette var i en periode løbet ud i sandet, men er igen styr på det.	Godt
3	Mit eneste problem med undersøgelsen var, at jeg ikke blev informeret om, hvor længe jeg skulle afsætte tid af til undersøgelsen - samt hvilke undersøgelser, jeg skulle gennemgå. Endvidere blev jeg de gange, jeg var der ikke særlig godt modtaget af sekretæren, hvilket andre heller ikke blev efter egen observation.	Godt
8	Der var en udpræget velvilje til at behandle/kontrollere min mand, selvom han var dødssyg og havde afstået anden behandling. Hele personalet udstrålede varm og medlevende professionalisme - en taknemmelig hilsen fra min mands kone.	Virkelig godt
10	Al personale var utrolig høflige, gav hånd og navn. Men lægerne virkede snobbede, ligegyldige, direkte uhøflige. Jeg følte, at der blev set ned på mig og at jeg ikke blev vist respekt. Den sidste læge, jeg talte med, vidste intet om mit sygeforløb.	Dårligt
12	Jeg er i dialysebehandling, så jeg kommer ikke så meget i ambulatorium mere, men har altid været glad for at være til undersøgelse i ambulatoriet.	Godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	God med hensyn til forskellige undersøgelser. Ikke god med hensyn til sygdom.	Godt
	3	Forløb efter modtagelsen af brev samt episode med sekretær har uden tvivl været positiv og hjælpende. Min utryghed gjaldt manglende information samt dårlig modtagelse.	Godt
	8	Selvom besøgene var fysisk belastende for min mand, gav besøgene mig som pårørende stor tryk- hed.	Virkelig godt
	14	Jeg har oplevet at blive spurgt, om en læge har kontaktet mig angående svar på nogle prøver, der viser sig skulle have være givet mig. Jeg har ikke modtaget et opkald.	Dårligt
	15	Dejlige og imødekommende mennesker. Der er travlt. Jeg har haft min gang på ambulatoriet gennem mange år og ser derfor sandsynligvis anderledes på tingene end den "nye" patient.	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.<sup>9</sup> 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.

---

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