

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	101
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	612
Besvarelser fra afdelingens patienter:	364
Afdelingens svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

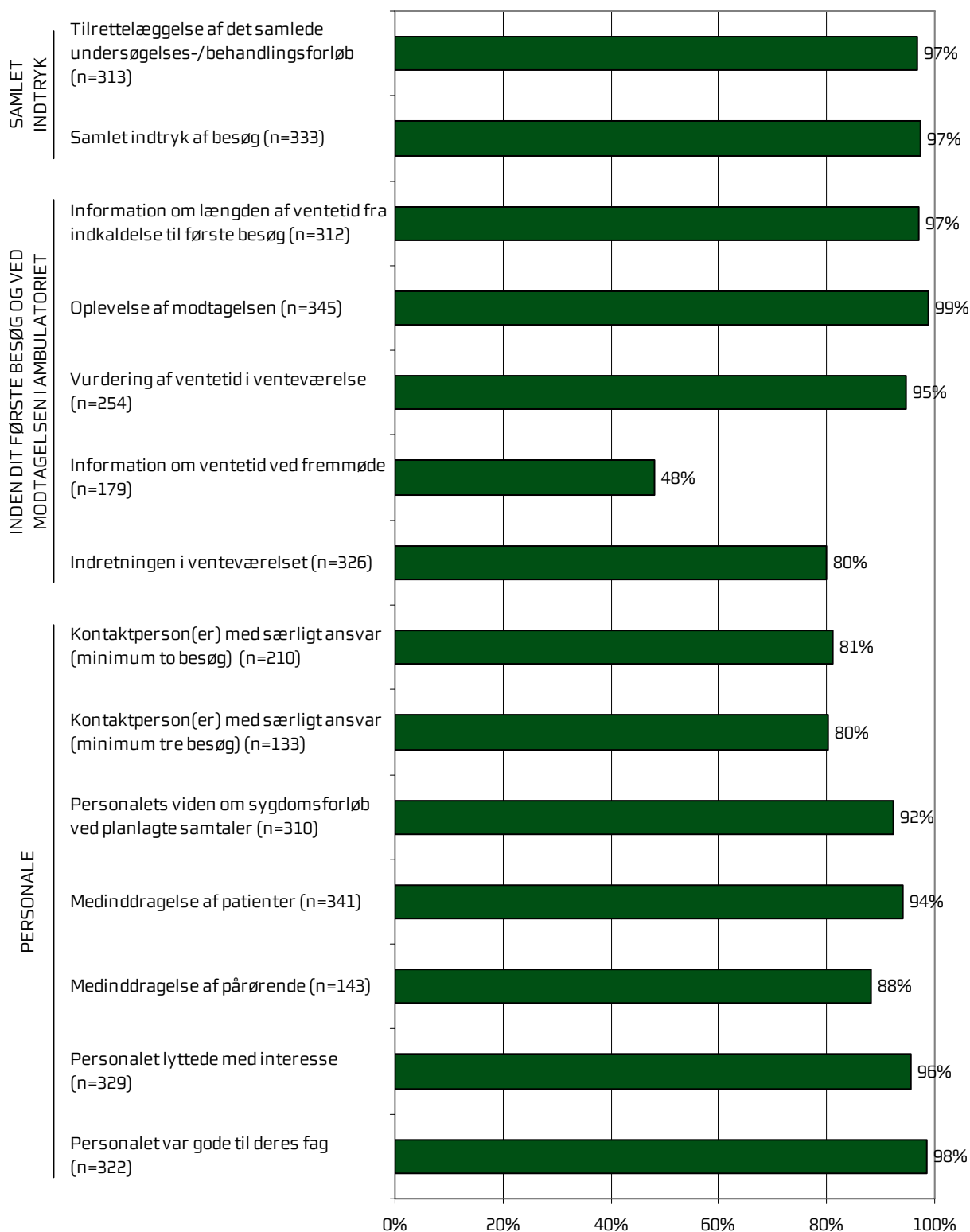
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

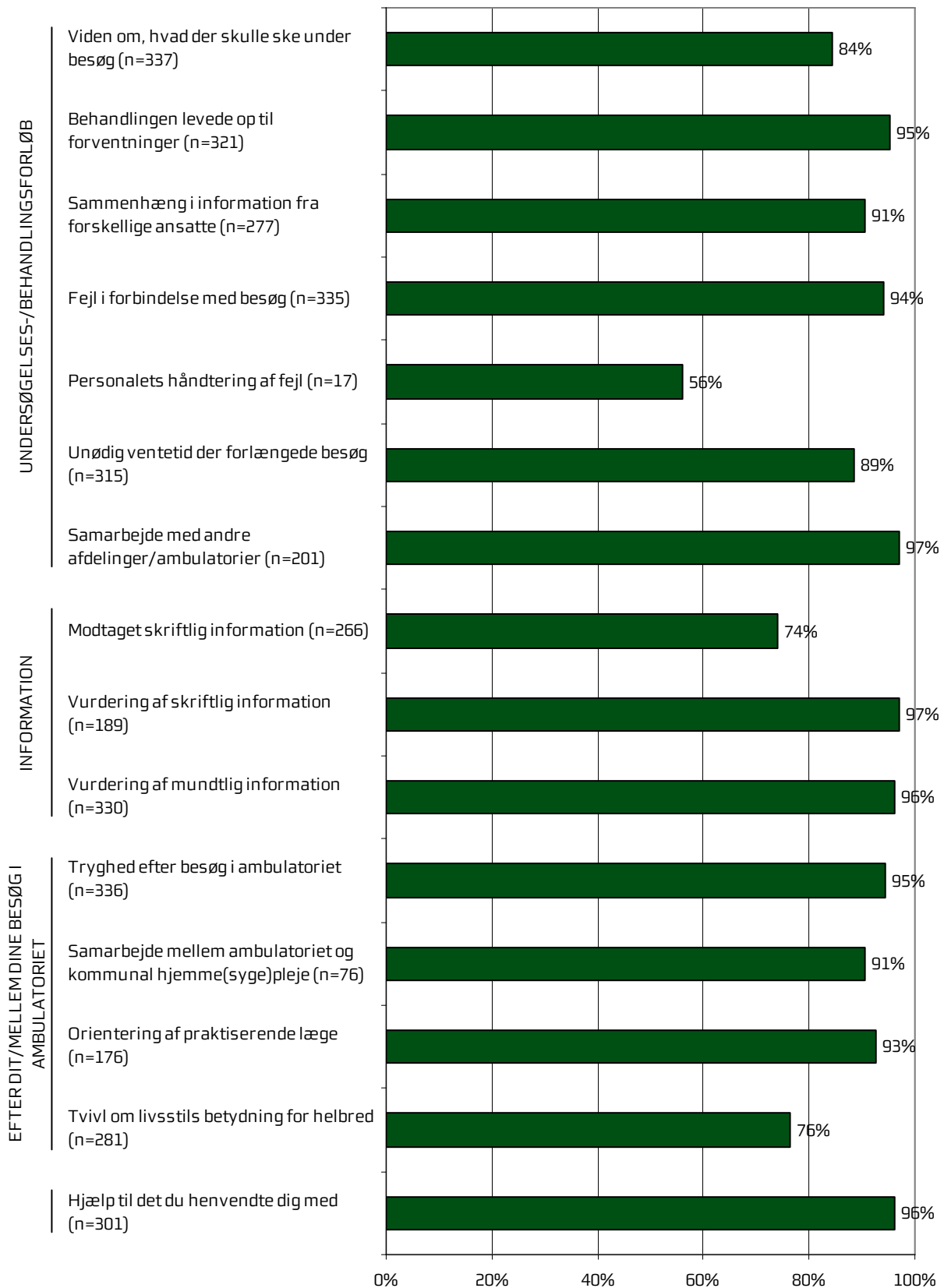
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

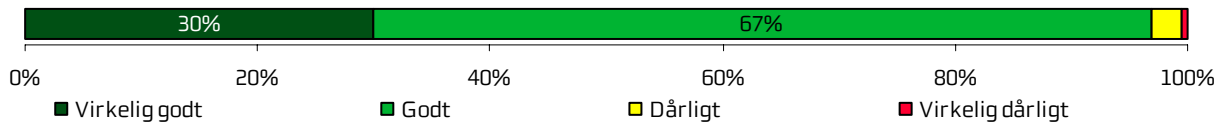
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

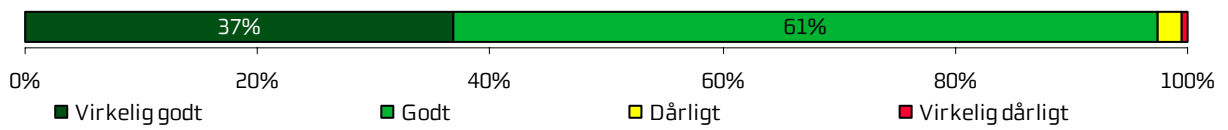
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=313)



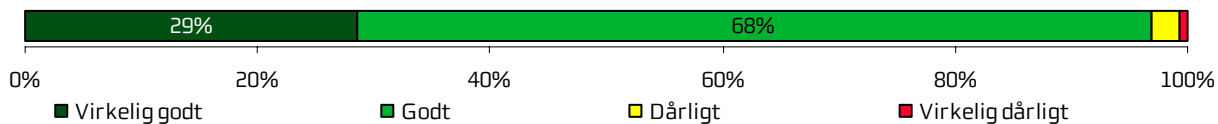
Samlet indtryk af besøg (n=333)



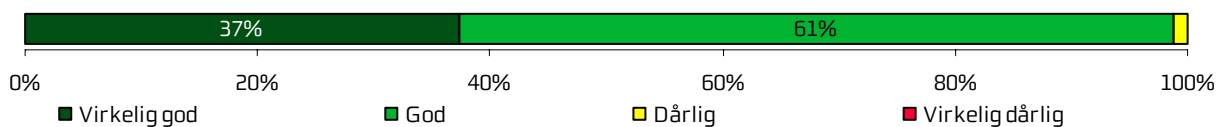
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	93 %	98 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	94 %	100 %	95 %	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

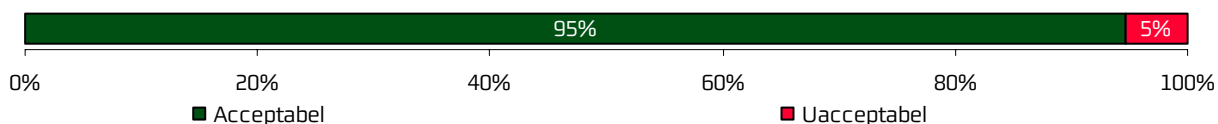
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=312)



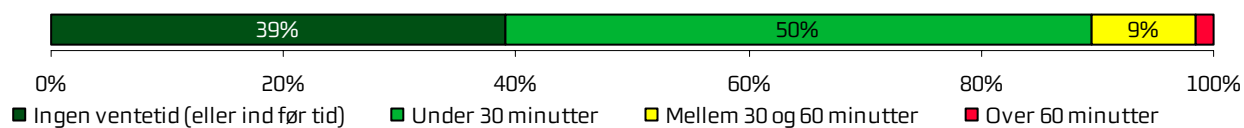
Oplevelse af modtagelsen (n=345)



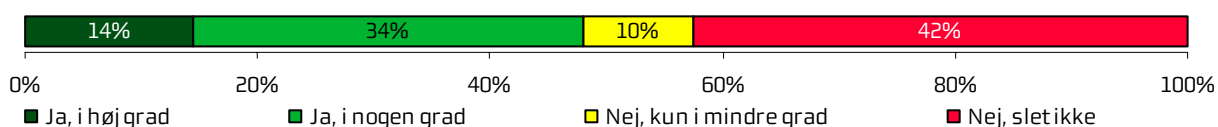
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=254)



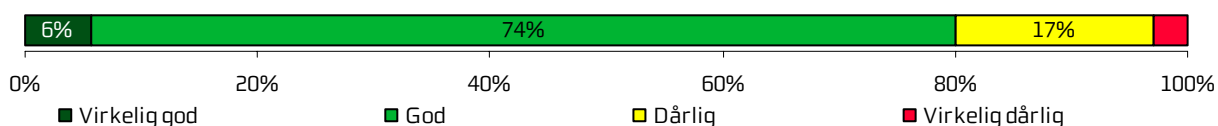
Længde af ventetid i venteværelse (n=330)



Information om ventetid ved fremmøde (n=179)



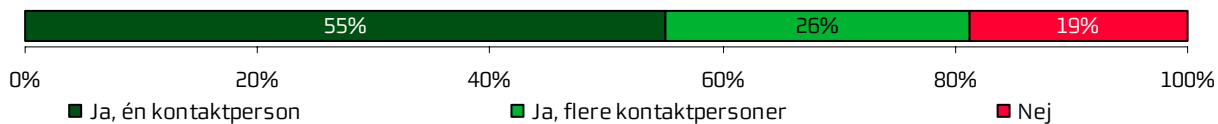
Indretningen i venteværelset (n=326)



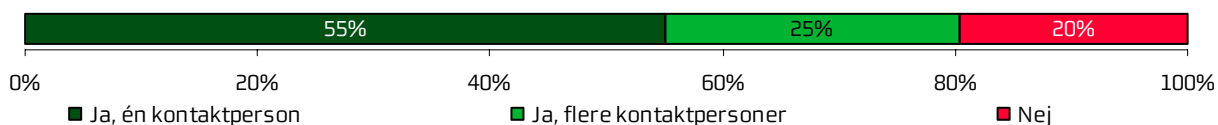
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	98 %	84 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	97 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	93 %	91 %	91 %
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?		48 %	30 %	64 %	45 %	51 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		80 %	75 %	83 %	79 %	81 %

Personale

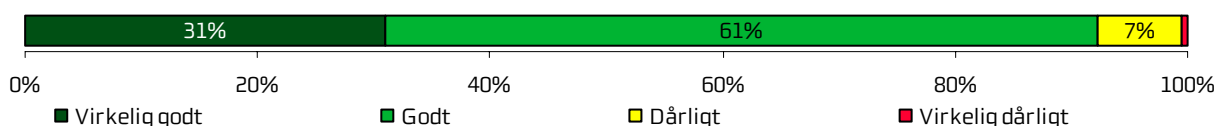
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=210)



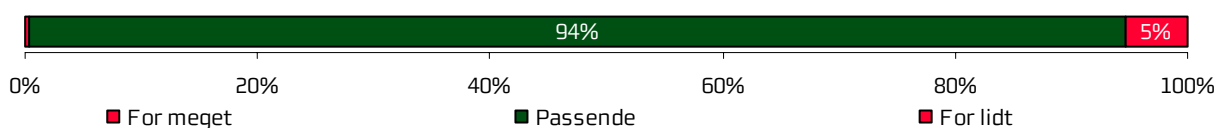
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=133)



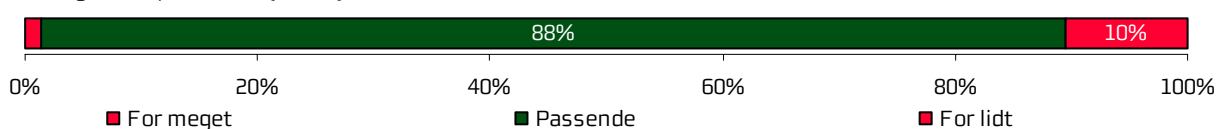
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=310)



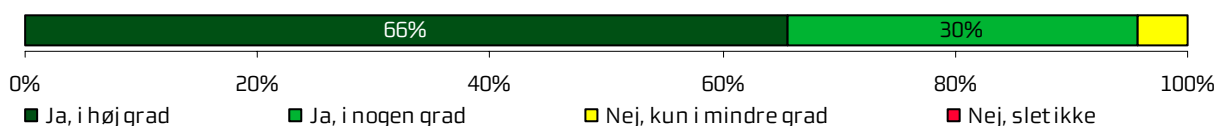
Medinddragelse af patienter (n=341)



Medinddragelse af pårørende (n=143)



Personalet lyttede med interesse (n=329)



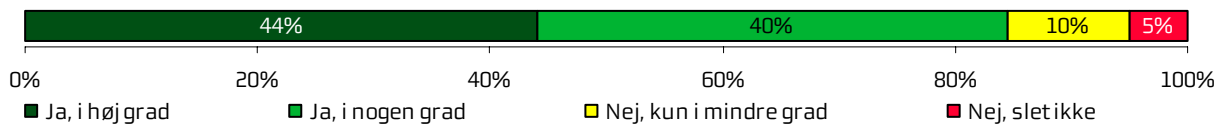
Personalet var gode til deres fag (n=322)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		81 %	79 %	-	-	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		80 %	-	-	-	80 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	90 %	100 %	93 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	91 %	96 %	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		88 %	82 %	100 %	90 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	92 %	100 %	95 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	99 %	100 %	95 %	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=337)



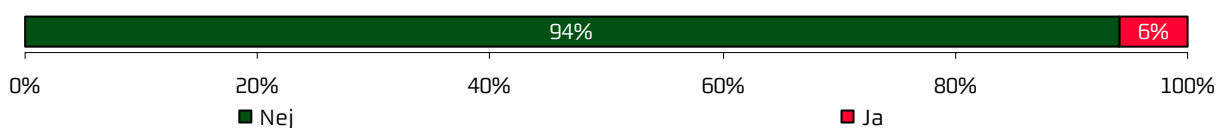
Behandlingen levede op til forventninger (n=321)



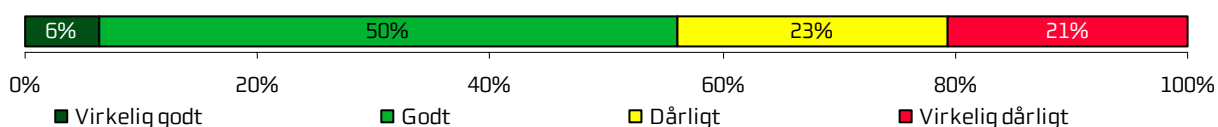
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=277)



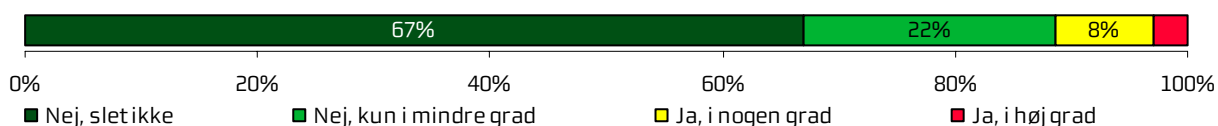
Fejl i forbindelse med besøg (n=335)



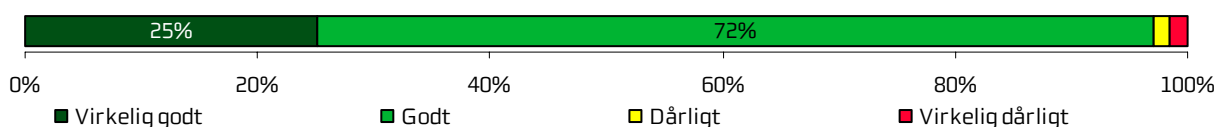
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=315)



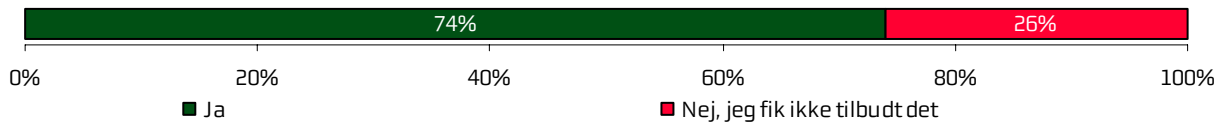
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=201)



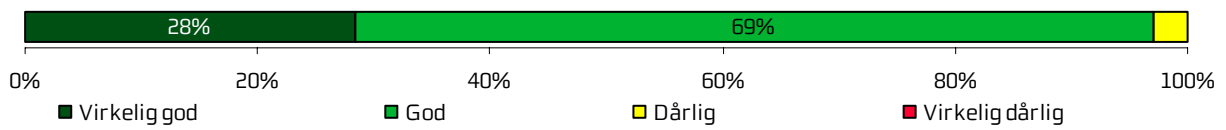
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		84 %	85 %	95 %	88 %	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	91 %	98 %	91 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		91 %	92 %	100 %	95 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	95 %	93 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		56 %	-	-	-	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	85 %	89 %	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		97 %	90 %	97 %	89 %	95 %

Information

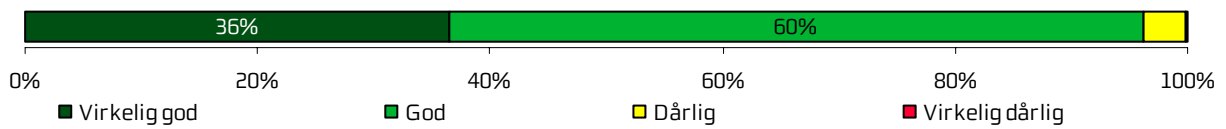
Modtaget skriftlig information (n=266)



Vurdering af skriftlig information (n=189)



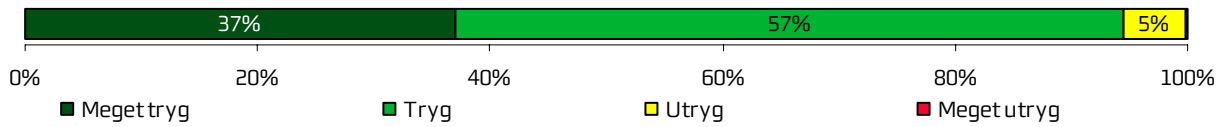
Vurdering af mundtlig information (n=330)



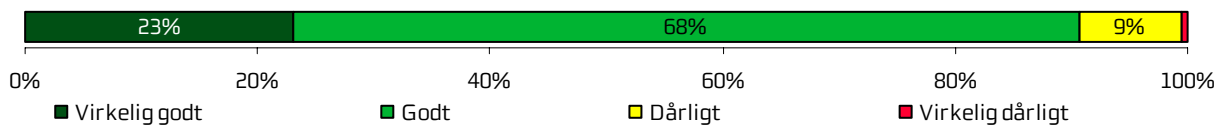
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		74 %	-	100 %	78 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	97 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	93 %	100 %	93 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

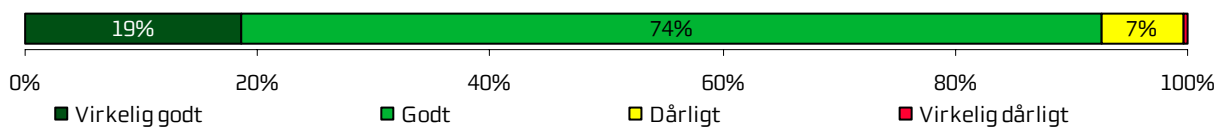
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=336)



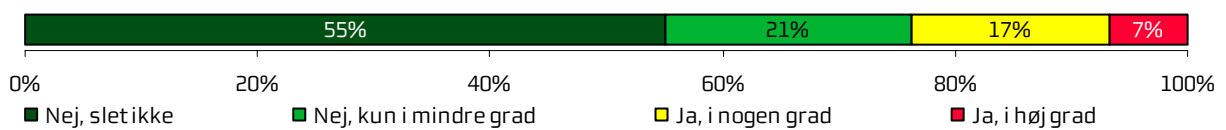
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=76)



Orientering af praktiserende læge (n=176)



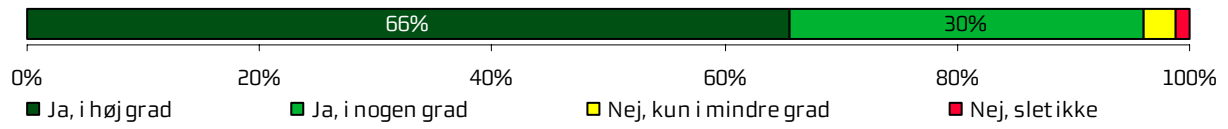
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=281)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	90 %	95 %	92 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	97 %	-	-	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	80 %	-	-	95 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	75 %	-	-	77 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=301)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		96 %	94 %	100 %	94 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulans undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel		Uacceptabel		Jeg oplevede ikke ventetid
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Gå til spørgsmål 8				
6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 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"/>
8. 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"/>

Løbet.: >>lobm<<

PERSONALE

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

Gå til spørgsmål 21

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

--

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	59%	100%
Køn		
Mand	48%	50%
Kvinde	52%	50%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	7%	10%
40-59 år	29%	34%
60-79 år	53%	46%
80- år	10%	9%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	364		100%	
Køn				
Mand	175		48%	
Kvinde	189		52%	
Aldersgruppe				
0-19 år	4		1%	
20-39 år	25		7%	
40-59 år	104		29%	
60-79 år	193		53%	
80- år	38		10%	
Skema udfyldt af				
Patienten	323		93%	
Pårørende	23		7%	
Modersmål				
Dansk	337		97%	
Ikke dansk	9		3%	
Afsnitsnavn				
Cancerudredning M3	6		2%	
Center for Bevægeapparatlidelser	5		1%	
Dexapatient i MC	22		6%	
Diætist	42		12%	
Endopt. i med. dagafsnit	23		6%	
Gastropt. i med. dagafsnit	19		5%	
Kardiologpt. i med. dagafsnit	23		6%	
Kardiopt. i Skanderborg	12		3%	
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	18		5%	
M1 Hjerteinsuffiensklinik	20		5%	
M3 patienter i iltbehandling	17		5%	
Medicinsk ambulatorium	5		1%	
Medicinsk Rygcenter	17		5%	
Nefrologipatienter i MC	5		1%	
Projektpatienter i MC	17		5%	
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	46		13%	
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	7		2%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60		16%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	67	3	1	313	22
Køn						
Mand	27	69	2	1	151	13
Kvinde	32	65	3	0	162	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	26	63	6	6	23	2
40-59 år	26	71	3	0	93	7
60-79 år	32	67	1	0	163	11
80- år	37	58	5	0	30	2
Skema udfyldt af						
Patienten	30	67	2	1	290	19
Pårørende	35	59	6	0	18	2
Modersmål						
Dansk	30	67	3	1	298	22
Ikke dansk	23	77	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	40	60	0	0	5	0
Center for Bevægeapparatlidelser	40	60	0	0	5	0
Dexapatient i MC	33	67	0	0	18	3
Diætist	31	56	13	0	39	1
Endopt. i med. dagafsnit	15	85	0	0	20	2
Gastropt. i med. dagafsnit	24	76	0	0	17	0
Kardiologpt. i med. dagafsnit	31	62	8	0	13	3
Kardiopt. i Skanderborg	22	78	0	0	9	1
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	14	79	7	0	14	3
M1 Hjerteinsuffiensklinik	37	58	5	0	19	0
M3 patienter i iltbehandling	23	77	0	0	13	1
Medicinsk ambulatorium	60	40	0	0	5	0
Medicinsk Rygcenter	47	53	0	0	17	0
Nefrologipatienter i MC	60	20	20	0	5	0
Projektpatienter i MC	38	63	0	0	16	0
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	24	70	3	3	37	6
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	50	50	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	55	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	61	2	0	333
Køn					
Mand	35	64	1	0	161
Kvinde	38	58	3	1	172
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	30	57	13	0	24
40-59 år	42	57	1	0	98
60-79 år	34	64	1	1	175
80- år	43	57	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	36	61	2	1	309
Pårørende	33	61	6	0	18
Modersmål					
Dansk	37	61	2	0	318
Ikke dansk	23	77	0	0	9
Afsnitsnavn					
Cancerudredning M3	67	33	0	0	6
Center for Bevægeapparatlidelser	40	60	0	0	5
Dexapatient i MC	35	65	0	0	20
Diætist	28	62	8	3	39
Endopt. i med. dagafsnit	33	67	0	0	21
Gastropt. i med. dagafsnit	29	71	0	0	17
Kardiologpt. i med. dagafsnit	41	53	6	0	17
Kardiopt. i Skanderborg	20	80	0	0	10
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	18	71	12	0	17
M1 Hjerteinsuffiensklinik	32	63	0	5	19
M3 patienter i iltbehandling	31	69	0	0	13
Medicinsk ambulatorium	60	40	0	0	5
Medicinsk Rygcenter	59	41	0	0	17
Nefrologipatienter i MC	60	20	20	0	5
Projektpatienter i MC	63	38	0	0	16
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	32	68	0	0	41
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	43	57	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	50	0	2	58

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	68	2	1	312	29
Køn						
Mand	27	70	3	0	157	9
Kvinde	29	67	2	1	155	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	37	54	0	9	21	4
40-59 år	23	73	4	0	91	11
60-79 år	30	69	2	0	167	10
80- år	29	69	2	0	30	3
Skema udfyldt af						
Patienten	29	68	2	1	288	24
Pårørende	34	56	10	0	15	4
Modersmål						
Dansk	29	68	2	1	295	27
Ikke dansk	15	85	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	50	50	0	0	6	0
Center for Bevægeapparatlidelser	20	80	0	0	5	0
Dexapatient i MC	15	80	5	0	20	2
Diætist	22	70	5	3	37	3
Endopt. i med. dagafsnit	19	81	0	0	21	2
Gastropt. i med. dagafsnit	46	54	0	0	13	3
Kardiologpt. i med. dagafsnit	22	72	6	0	18	2
Kardiopt. i Skanderborg	20	70	10	0	10	0
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	14	71	7	7	14	3
M1 Hjerteinsuffiensenklinik	44	56	0	0	16	1
M3 patienter i iltbehandling	22	67	11	0	9	5
Medicinsk ambulatorium	40	60	0	0	5	0
Medicinsk Rygcenter	41	59	0	0	17	0
Nefrologipatienter i MC	60	20	20	0	5	0
Projektpatienter i MC	38	63	0	0	16	0
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	20	80	0	0	40	3
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	57	43	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	62	4	0	53	5

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	61	1	0	345
Køn					
Mand	38	61	1	0	168
Kvinde	37	61	1	0	177
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	35	65	0	0	25
40-59 år	34	64	2	0	102
60-79 år	39	60	1	0	180
80- år	46	54	0	0	34
Skema udfyldt af					
Patienten	36	62	1	0	315
Pårørende	49	51	0	0	20
Modersmål					
Dansk	37	62	1	0	326
Ikke dansk	29	71	0	0	9
Afsnitsnavn					
Cancerudredning M3	83	17	0	0	6
Center for Bevægeapparatlidelser	60	40	0	0	5
Dexapatient i MC	29	71	0	0	21
Diætist	30	65	5	0	40
Endopt. i med. dagafsnit	22	78	0	0	23
Gastropt. i med. dagafsnit	29	71	0	0	17
Kardiologpt. i med. dagafsnit	40	55	5	0	20
Kardiopt. i Skanderborg	36	64	0	0	11
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	17	83	0	0	18
M1 Hjerteinsuffiensklinik	47	47	5	0	19
M3 patienter i iltbehandling	38	62	0	0	13
Medicinsk ambulatorium	60	40	0	0	5
Medicinsk Rygcenter	47	53	0	0	17
Nefrologipatienter i MC	60	40	0	0	5
Projektpatienter i MC	50	50	0	0	16
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	38	60	2	0	45
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	43	57	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	49	0	0	57

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	254	90
Køn				
Mand	95	5	116	51
Kvinde	94	6	138	39
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	3	1
20-39 år	86	14	21	4
40-59 år	92	8	78	23
60-79 år	98	2	127	54
80- år	97	3	25	8
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	230	85
Pårørende	97	3	15	5
Modersmål				
Dansk	94	6	238	89
Ikke dansk	100	0	8	1
Afsnitsnavn				
Cancerudredning M3	-	-	4	2
Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	4	1
Dexapatient i MC	94	6	16	5
Diætist	88	13	32	9
Endopt. i med. dagafsnit	100	0	14	9
Gastropt. i med. dagafsnit	100	0	14	3
Kardiologpt. i med. dagafsnit	94	6	16	3
Kardiopt. i Skanderborg	100	0	7	3
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	81	19	16	2
M1 Hjereteinsuffiensklinik	100	0	12	7
M3 patienter i iltbehandling	92	8	12	2
Medicinsk ambulatorium	-	-	3	2
Medicinsk Rygcenter	92	8	12	5
Nefrologipatienter i MC	80	20	5	0
Projektpatienter i MC	100	0	9	7
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	97	3	33	11
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	100	0	5	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	40	17

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	50	9	2	330	8
Køn						
Mand	43	51	6	0	162	3
Kvinde	36	50	11	3	168	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	24	52	18	6	24	1
40-59 år	36	53	10	0	98	2
60-79 år	42	49	7	2	175	2
80- år	53	38	9	0	30	2
Skema udfyldt af						
Patienten	39	50	9	2	305	6
Pårørende	42	45	13	0	18	2
Modersmål						
Dansk	39	50	9	2	315	8
Ikke dansk	52	48	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	33	67	0	0	6	0
Center for Bevægeapparatlidelser	40	40	20	0	5	0
Dexapatient i MC	35	40	25	0	20	1
Diætist	32	63	3	3	38	2
Endopt. i med. dagafsnit	50	50	0	0	22	0
Gastropt. i med. dagafsnit	41	59	0	0	17	0
Kardiologpt. i med. dagafsnit	35	47	12	6	17	1
Kardiopt. i Skanderborg	56	22	22	0	9	1
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	22	44	28	6	18	0
M1 Hjerteinsuffiensenklinik	61	22	17	0	18	0
M3 patienter i iltbehandling	14	50	36	0	14	0
Medicinsk ambulatorium	80	20	0	0	5	0
Medicinsk Rygcenter	44	50	6	0	16	0
Nefrologipatienter i MC	0	80	20	0	5	0
Projektpatienter i MC	81	19	0	0	16	0
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	30	63	7	0	43	1
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	33	50	0	17	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	45	5	0	55	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	34	10	42	179	26
Køn						
Mand	11	37	13	39	86	7
Kvinde	18	31	7	45	93	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	8	28	0	65	17	2
40-59 år	8	31	13	48	51	10
60-79 år	19	37	10	34	92	9
80- år	21	38	5	35	18	3
Skema udfyldt af						
Patienten	14	34	9	43	164	22
Pårørende	15	48	6	30	9	4
Modersmål						
Dansk	15	34	9	42	171	25
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	-	-	-	-	3	1
Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	-	3	0
Dexapatient i MC	9	27	18	45	11	3
Diætist	14	36	14	36	28	1
Endopt. i med. dagafsnit	45	9	0	45	11	1
Gastropt. i med. dagafsnit	11	33	0	56	9	1
Kardiologpt. i med. dagafsnit	0	30	20	50	10	2
Kardiopt. i Skanderborg	-	-	-	-	4	1
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	0	36	0	64	11	3
M1 Hjerteinsuffiensklinik	0	43	14	43	7	0
M3 patienter i iltbehandling	18	45	18	18	11	1
Medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	1	0
Medicinsk Rygcenter	25	50	0	25	8	2
Nefrologipatienter i MC	-	-	-	-	4	1
Projektpatienter i MC	-	-	-	-	2	1
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	0	31	21	48	29	1
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	3	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	42	8	29	24	5

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	74	17	3	326	13
Køn						
Mand	6	75	17	1	161	4
Kvinde	5	73	17	4	165	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	12	54	25	10	24	1
40-59 år	4	69	24	3	96	3
60-79 år	7	80	12	1	171	8
80- år	2	85	12	0	31	1
Skema udfyldt af						
Patienten	5	74	18	3	298	12
Pårørende	15	79	6	0	20	0
Modersmål						
Dansk	5	74	18	3	310	12
Ikke dansk	9	91	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	0	80	20	0	5	1
Center for Bevægeapparatlidelser	20	80	0	0	5	0
Dexapatient i MC	0	61	39	0	18	4
Diætist	5	69	21	5	39	0
Endopt. i med. dagafsnit	5	95	0	0	20	2
Gastropt. i med. dagafsnit	6	76	18	0	17	0
Kardiologpt. i med. dagafsnit	0	80	20	0	20	0
Kardiopt. i Skanderborg	11	78	11	0	9	1
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	0	65	24	12	17	0
M1 Hjerteinsuffiensklinik	6	89	6	0	18	1
M3 patienter i iltbehandling	14	71	14	0	14	0
Medicinsk ambulatorium	20	60	20	0	5	0
Medicinsk Rygcenter	6	69	13	13	16	0
Nefrologipatienter i MC	0	100	0	0	5	0
Projektpatienter i MC	13	69	19	0	16	0
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	3	73	23	3	40	3
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	14	43	29	14	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	71	16	0	55	1

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	55	26	19	210
Køn				
Mand	50	30	20	109
Kvinde	60	23	18	101
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	73	25	2	17
40-59 år	45	28	26	56
60-79 år	56	24	20	120
80- år	64	36	0	16
Skema udfyldt af				
Patienten	54	27	18	192
Pårørende	89	3	8	12
Modersmål				
Dansk	55	27	19	199
Ikke dansk	100	0	0	5
Afsnitsnavn				
Cancerudredning M3	-	-	-	3
Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	3
Dexapatient i MC	-	-	-	0
Diætist	69	10	21	29
Endopt. i med. dagafsnit	47	35	18	17
Gastropt. i med. dagafsnit	79	21	0	14
Kardiologpt. i med. dagafsnit	100	0	0	8
Kardiopt. i Skanderborg	-	-	-	3
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	58	25	17	12
M1 Hjereteinsuffiensklinik	65	18	18	17
M3 patienter i iltbehandling	50	13	38	8
Medicinsk ambulatorium	40	20	40	5
Medicinsk Rygcenter	-	-	-	4
Nefrologipatienter i MC	40	20	40	5
Projektpatienter i MC	13	67	20	15
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	30	40	30	30
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	-	-	-	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	24	12	34

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	55	25	20	133
Køn				
Mand	43	34	23	71
Kvinde	67	17	17	62
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	77	23	0	8
40-59 år	46	27	27	42
60-79 år	56	25	19	77
80- år	77	23	0	5
Skema udfyldt af				
Patienten	56	26	19	123
Pårørende	93	7	0	6
Modersmål				
Dansk	55	26	20	124
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Cancerudredning M3	-	-	-	2
Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	2
Dexapatient i MC	-	-	-	0
Diætist	63	0	38	8
Endopt. i med. dagafsnit	55	27	18	11
Gastropt. i med. dagafsnit	89	11	0	9
Kardiologpt. i med. dagafsnit	-	-	-	4
Kardiopt. i Skanderborg	-	-	-	2
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	60	30	10	10
M1 Hjereteinsuffiensklinik	64	18	18	11
M3 patienter i iltbehandling	-	-	-	2
Medicinsk ambulatorium	-	-	-	4
Medicinsk Rygcenter	-	-	-	2
Nefrologipatienter i MC	-	-	-	2
Projektpatienter i MC	10	80	10	10
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	31	38	31	26
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	22	11	27

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	61	7	0	310	32
Køn						
Mand	32	62	6	0	155	9
Kvinde	30	61	9	1	155	23
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	40	58	1	0	22	2
40-59 år	29	55	15	1	98	4
60-79 år	33	65	2	0	158	22
80- år	21	72	6	0	28	4
Skema udfyldt af						
Patienten	30	62	7	0	285	29
Pårørende	39	55	6	0	18	2
Modersmål						
Dansk	31	61	8	0	294	31
Ikke dansk	15	85	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	40	60	0	0	5	1
Center for Bevægeapparatlidelser	60	40	0	0	5	0
Dexapatient i MC	18	82	0	0	17	4
Diætist	30	55	13	3	40	1
Endopt. i med. dagafsnit	44	50	6	0	18	4
Gastropt. i med. dagafsnit	47	53	0	0	17	0
Kardiologpt. i med. dagafsnit	7	93	0	0	15	3
Kardiopt. i Skanderborg	0	100	0	0	8	2
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	19	63	19	0	16	2
M1 Hjerteinsuffiensklinik	41	53	6	0	17	2
M3 patienter i iltbehandling	10	90	0	0	10	3
Medicinsk ambulatorium	20	80	0	0	5	0
Medicinsk Rygcenter	35	53	6	6	17	0
Nefrologipatienter i MC	20	60	20	0	5	0
Projektpatienter i MC	50	50	0	0	16	0
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	23	63	15	0	40	4
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	17	83	0	0	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	49	4	0	53	5

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	5	341
Køn				
Mand	1	96	4	164
Kvinde	0	93	7	177
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	0	99	1	25
40-59 år	0	92	8	102
60-79 år	1	95	4	178
80- år	0	94	6	32
Skema udfyldt af				
Patienten	0	94	6	314
Pårørende	0	100	0	20
Modersmål				
Dansk	0	94	5	325
Ikke dansk	0	94	6	9
Afsnitsnavn				
Cancerudredning M3	0	100	0	6
Center for Bevægeapparatlidelser	0	80	20	5
Dexapatient i MC	0	90	10	21
Diætist	0	90	10	41
Endopt. i med. dagafsnit	0	100	0	22
Gastropt. i med. dagafsnit	0	100	0	17
Kardiologpt. i med. dagafsnit	6	83	11	18
Kardiopt. i Skanderborg	0	89	11	9
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	0	100	0	18
M1 Hjerteinsuffiensklinik	0	95	5	19
M3 patienter i iltbehandling	0	86	14	14
Medicinsk ambulatorium	0	80	20	5
Medicinsk Rygcenter	0	88	12	17
Nefrologipatienter i MC	0	100	0	5
Projektpatienter i MC	0	100	0	16
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	0	95	5	44
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	0	83	17	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	97	3	58

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	88	10	143	195
Køn					
Mand	2	90	8	85	78
Kvinde	0	87	13	58	117
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	2
20-39 år	0	90	10	13	11
40-59 år	0	80	20	31	70
60-79 år	2	92	6	85	91
80- år	0	92	8	12	21
Skema udfyldt af					
Patienten	1	88	11	126	184
Pårørende	5	91	4	15	5
Modersmål					
Dansk	1	88	11	133	188
Ikke dansk	12	88	0	7	2
Afsnitsnavn					
Cancerudredning M3	-	-	-	0	6
Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	2	3
Dexapatient i MC	0	80	20	5	16
Diætist	0	95	5	19	21
Endopt. i med. dagafsnit	0	100	0	11	11
Gastropt. i med. dagafsnit	0	100	0	8	9
Kardiologpt. i med. dagafsnit	13	88	0	8	10
Kardiopt. i Skanderborg	-	-	-	1	9
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	0	83	17	6	12
M1 Hjereteinsuffienseklinik	0	88	13	16	3
M3 patienter i iltbehandling	0	88	13	8	6
Medicinsk ambulatorium	-	-	-	4	1
Medicinsk Rygcenter	0	100	0	8	9
Nefrologipatienter i MC	-	-	-	2	3
Projektpatienter i MC	0	100	0	5	11
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	0	71	29	14	28
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	-	-	-	3	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	91	4	23	34

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	30	4	0	329	14
Køn						
Mand	60	35	5	0	161	5
Kvinde	70	26	4	0	168	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	59	34	6	0	24	1
40-59 år	63	32	5	0	98	4
60-79 år	67	28	4	0	175	5
80- år	73	25	2	0	28	4
Skema udfyldt af						
Patienten	65	30	5	0	303	12
Pårørende	79	19	3	0	19	1
Modersmål						
Dansk	66	30	4	0	313	13
Ikke dansk	66	18	16	0	9	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	67	33	0	0	6	0
Center for Bevægeapparatlidelser	80	20	0	0	5	0
Dexapatient i MC	61	39	0	0	18	3
Diætist	53	40	8	0	40	0
Endopt. i med. dagafsnit	68	32	0	0	22	0
Gastropt. i med. dagafsnit	71	24	6	0	17	0
Kardiologpt. i med. dagafsnit	69	19	13	0	16	2
Kardiopt. i Skanderborg	57	43	0	0	7	3
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	44	50	6	0	16	2
M1 Hjerteinsuffiensklinik	71	29	0	0	17	2
M3 patienter i iltbehandling	46	38	15	0	13	1
Medicinsk ambulatorium	100	0	0	0	5	0
Medicinsk Rygcenter	71	18	12	0	17	0
Nefrologipatienter i MC	60	40	0	0	5	0
Projektpatienter i MC	81	19	0	0	16	0
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	56	40	4	0	45	0
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	100	0	0	0	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	19	3	0	58	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	20	1	0	322	20
Køn						
Mand	77	21	2	0	155	9
Kvinde	79	20	1	0	167	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	63	32	5	0	25	0
40-59 år	72	25	3	0	97	5
60-79 år	85	15	0	0	169	9
80- år	74	26	0	0	27	6
Skema udfyldt af						
Patienten	78	20	1	0	295	20
Pårørende	72	28	0	0	20	0
Modersmål						
Dansk	78	20	1	0	307	19
Ikke dansk	75	25	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	83	17	0	0	6	0
Center for Bevægeapparatlidelser	80	20	0	0	5	0
Dexapatient i MC	80	20	0	0	20	1
Diætist	68	26	5	0	38	1
Endopt. i med. dagafsnit	86	14	0	0	21	2
Gastropt. i med. dagafsnit	88	13	0	0	16	1
Kardiologpt. i med. dagafsnit	76	24	0	0	17	1
Kardiopt. i Skanderborg	86	14	0	0	7	3
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	50	44	6	0	18	0
M1 Hjerteinsuffiensklinik	89	6	0	6	18	1
M3 patienter i iltbehandling	46	54	0	0	13	1
Medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	4	1
Medicinsk Rygcenter	82	18	0	0	17	0
Nefrologipatienter i MC	60	40	0	0	5	0
Projektpatienter i MC	88	13	0	0	16	0
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	82	16	3	0	38	6
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	86	14	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	0	0	56	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	40	10	5	337	6
Køn						
Mand	47	44	5	3	162	3
Kvinde	42	37	14	7	175	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	48	28	19	5	24	1
40-59 år	43	41	13	4	102	0
60-79 år	47	42	7	4	174	5
80- år	33	39	17	11	33	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	41	11	5	311	5
Pårørende	50	42	8	0	20	0
Modersmål						
Dansk	44	41	10	5	323	4
Ikke dansk	32	52	16	0	9	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	67	33	0	0	6	0
Center for Bevægeapparatlidelser	40	60	0	0	5	0
Dexapatient i MC	52	43	5	0	21	0
Diætist	30	53	15	3	40	1
Endopt. i med. dagafsnit	43	48	4	4	23	0
Gastropt. i med. dagafsnit	71	29	0	0	17	0
Kardiologpt. i med. dagafsnit	50	38	13	0	16	1
Kardiopt. i Skanderborg	33	56	0	11	9	1
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	50	28	17	6	18	0
M1 Hjerteinsuffiensklinik	44	33	6	17	18	1
M3 patienter i iltbehandling	36	50	7	7	14	0
Medicinsk ambulatorium	60	20	20	0	5	0
Medicinsk Rygcenter	29	41	18	12	17	0
Nefrologipatienter i MC	60	40	0	0	5	0
Projektpatienter i MC	44	44	13	0	16	0
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	30	44	16	9	43	1
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	43	29	14	14	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	47	11	0	57	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	36	2	3	321	18
Køn						
Mand	61	34	2	2	153	10
Kvinde	58	37	1	4	168	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	43	41	5	11	25	0
40-59 år	56	36	3	5	97	4
60-79 år	68	31	1	0	166	10
80- år	44	56	0	0	29	4
Skema udfyldt af						
Patienten	58	37	2	3	295	17
Pårørende	75	22	4	0	19	1
Modersmål						
Dansk	59	36	2	3	305	18
Ikke dansk	75	25	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	80	20	0	0	5	1
Center for Bevægeapparatlidelser	40	60	0	0	5	0
Dexapatient i MC	70	25	5	0	20	1
Diætist	50	39	5	5	38	1
Endopt. i med. dagafsnit	59	36	0	5	22	1
Gastropt. i med. dagafsnit	71	29	0	0	17	0
Kardiologpt. i med. dagafsnit	87	13	0	0	15	2
Kardiopt. i Skanderborg	56	44	0	0	9	1
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	47	41	0	12	17	1
M1 Hjerteinsuffiensklinik	53	41	0	6	17	2
M3 patienter i iltbehandling	33	67	0	0	12	0
Medicinsk ambulatorium	60	40	0	0	5	0
Medicinsk Rygcenter	53	41	6	0	17	0
Nefrologipatienter i MC	60	40	0	0	5	0
Projektpatienter i MC	87	13	0	0	15	1
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	50	43	5	2	42	2
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	83	17	0	0	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	31	0	4	54	4

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	35	7	2	277	62
Køn						
Mand	50	43	5	2	135	28
Kvinde	59	29	9	2	142	34
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	58	32	10	0	19	6
40-59 år	51	32	13	3	86	16
60-79 år	59	38	3	1	145	30
80- år	42	39	12	8	25	8
Skema udfyldt af						
Patienten	54	36	8	2	256	56
Pårørende	69	27	0	4	16	4
Modersmål						
Dansk	55	35	8	2	263	60
Ikke dansk	57	34	0	9	9	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	67	33	0	0	6	0
Center for Bevægeapparatlidelser	80	20	0	0	5	0
Dexapatient i MC	55	45	0	0	11	10
Diætist	40	34	17	9	35	5
Endopt. i med. dagafsnit	55	30	10	5	20	3
Gastropt. i med. dagafsnit	69	31	0	0	16	1
Kardiologpt. i med. dagafsnit	64	36	0	0	11	6
Kardiopt. i Skanderborg	38	63	0	0	8	2
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	69	23	8	0	13	4
M1 Hjerteinsuffiensklinik	33	60	0	7	15	3
M3 patienter i iltbehandling	40	40	20	0	10	4
Medicinsk ambulatorium	40	40	20	0	5	0
Medicinsk Rygcenter	63	38	0	0	16	1
Nefrologipatienter i MC	-	-	-	-	4	1
Projektpatienter i MC	86	14	0	0	14	2
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	36	47	14	3	36	7
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	71	29	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	27	11	2	45	13

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	335
Køn			
Mand	95	5	160
Kvinde	94	6	175
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	94	6	24
40-59 år	93	7	102
60-79 år	95	5	172
80- år	92	8	33
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	307
Pårørende	97	3	20
Modersmål			
Dansk	94	6	318
Ikke dansk	100	0	9
Afsnitsnavn			
Cancerudredning M3	100	0	6
Center for Bevægeapparatlidelser	100	0	5
Dexapatient i MC	100	0	20
Diætist	88	12	41
Endopt. i med. dagafsnit	91	9	22
Gastropt. i med. dagafsnit	94	6	17
Kardiologpt. i med. dagafsnit	100	0	16
Kardiopt. i Skanderborg	100	0	9
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	94	6	18
M1 Hjerteinsuffiensklinik	95	5	19
M3 patienter i iltbehandling	93	7	14
Medicinsk ambulatorium	80	20	5
Medicinsk Rygcenter	100	0	17
Nefrologipatienter i MC	80	20	5
Projektpatienter i MC	100	0	16
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	93	7	41
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	100	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	57

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Person alet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	50	23	21	17	1
Køn						
Mand	9	29	5	57	8	1
Kvinde	5	62	33	0	9	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	8	37	49	5	7	1
60-79 år	8	35	10	47	7	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	49	24	21	16	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	3	52	24	21	16	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	-	-	-	-	0	0
Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	-	0	0
Dexapatient i MC	-	-	-	-	0	0
Diætist	-	-	-	-	4	0
Endopt. i med. dagafsnit	-	-	-	-	2	0
Gastropt. i med. dagafsnit	-	-	-	-	1	0
Kardiologpt. i med. dagafsnit	-	-	-	-	0	0
Kardiopt. i Skanderborg	-	-	-	-	0	0
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	-	-	-	-	1	0
M1 Hjerteinsuffiensklinik	-	-	-	-	1	0
M3 patienter i iltbehandling	-	-	-	-	1	0
Medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	1	0
Medicinsk Rygcenter	-	-	-	-	0	0
Nefrologipatienter i MC	-	-	-	-	1	0
Projektpatienter i MC	-	-	-	-	0	0
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	-	-	-	-	3	0
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	22	8	3	315	21
Køn						
Mand	66	21	8	4	156	9
Kvinde	67	22	8	2	159	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	54	19	19	7	21	2
40-59 år	67	18	12	3	93	7
60-79 år	67	25	5	3	167	9
80- år	73	21	6	0	30	3
Skema udfyldt af						
Patienten	66	22	9	3	290	19
Pårørende	88	6	6	0	19	1
Modersmål						
Dansk	66	22	9	3	300	20
Ikke dansk	100	0	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	80	20	0	0	5	1
Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	-	4	1
Dexapatient i MC	79	5	16	0	19	1
Diætist	60	17	14	9	35	2
Endopt. i med. dagafsnit	73	14	14	0	22	0
Gastropt. i med. dagafsnit	65	24	6	6	17	0
Kardiologpt. i med. dagafsnit	100	0	0	0	15	2
Kardiopt. i Skanderborg	90	0	10	0	10	0
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	53	24	18	6	17	1
M1 Hjerteinsuffiensenklinik	61	28	11	0	18	1
M3 patienter i iltbehandling	67	25	8	0	12	2
Medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	4	1
Medicinsk Rygcenter	69	31	0	0	16	0
Nefrologipatienter i MC	60	20	20	0	5	0
Projektpatienter i MC	75	19	6	0	16	0
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	64	23	7	7	44	1
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	4	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	23	2	0	52	5

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	72	1	2	201	69
Køn						
Mand	20	77	2	2	107	22
Kvinde	30	68	1	1	94	47
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	31	59	0	10	13	6
40-59 år	20	75	3	2	63	19
60-79 år	26	73	1	0	109	36
80- år	40	60	0	0	15	6
Skema udfyldt af						
Patienten	26	72	1	2	185	65
Pårørende	4	86	10	0	10	3
Modersmål						
Dansk	24	73	2	2	189	66
Ikke dansk	16	84	0	0	7	1
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	-	-	-	-	3	2
Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	-	4	1
Dexapatient i MC	-	-	-	-	3	12
Diætist	25	63	13	0	24	6
Endopt. i med. dagafsnit	13	88	0	0	16	4
Gastropt. i med. dagafsnit	15	85	0	0	13	1
Kardiologpt. i med. dagafsnit	33	67	0	0	9	6
Kardiopt. i Skanderborg	-	-	-	-	1	2
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	27	73	0	0	11	6
M1 Hjerteinsuffiensklinik	13	87	0	0	15	1
M3 patienter i iltbehandling	14	86	0	0	7	2
Medicinsk ambulatorium	40	60	0	0	5	0
Medicinsk Rygcenter	20	80	0	0	10	6
Nefrologipatienter i MC	20	60	20	0	5	0
Projektpatienter i MC	54	46	0	0	13	0
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	26	65	0	9	23	9
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	66	6	0	35	10

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	74	26	266	65
Køn				
Mand	69	31	133	28
Kvinde	78	22	133	37
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	1
20-39 år	88	12	20	5
40-59 år	74	26	84	15
60-79 år	74	26	137	38
80- år	58	42	24	6
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	247	59
Pårørende	43	57	12	6
Modersmål				
Dansk	74	26	252	64
Ikke dansk	57	43	9	0
Afsnitsnavn				
Cancerudredning M3	-	-	3	3
Center for Bevægeapparatlidelser	60	40	5	0
Dexapatient i MC	63	38	16	4
Diætist	72	28	32	8
Endopt. i med. dagafsnit	78	22	18	4
Gastropt. i med. dagafsnit	100	0	15	2
Kardiologpt. i med. dagafsnit	55	45	11	6
Kardiopt. i Skanderborg	63	38	8	2
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	88	12	17	1
M1 Hjereteinsuffiensklinik	87	13	15	3
M3 patienter i iltbehandling	78	22	9	3
Medicinsk ambulatorium	-	-	4	1
Medicinsk Rygcenter	57	43	14	2
Nefrologipatienter i MC	-	-	4	1
Projektpatienter i MC	86	14	14	2
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	63	38	32	11
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	83	17	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	43	11

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	69	3	0	189	0
Køn						
Mand	34	65	2	0	90	0
Kvinde	25	72	4	0	99	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	30	63	7	0	15	0
40-59 år	21	73	6	0	59	0
60-79 år	31	69	0	0	100	0
80- år	49	51	0	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	68	3	0	176	0
Pårørende	20	80	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	28	69	3	0	178	0
Ikke dansk	56	44	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	-	-	-	-	2	0
Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	-	3	0
Dexapatient i MC	40	60	0	0	10	0
Diætist	14	86	0	0	22	0
Endopt. i med. dagafsnit	21	71	7	0	14	0
Gastropt. i med. dagafsnit	33	60	7	0	15	0
Kardiologpt. i med. dagafsnit	33	67	0	0	6	0
Kardiopt. i Skanderborg	0	80	20	0	5	0
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	20	80	0	0	15	0
M1 Hjerteinsuffiensklinik	15	85	0	0	13	0
M3 patienter i iltbehandling	14	86	0	0	7	0
Medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	2	0
Medicinsk Rygcenter	25	75	0	0	8	0
Nefrologipatienter i MC	-	-	-	-	2	0
Projektpatienter i MC	42	58	0	0	12	0
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	17	78	6	0	18	0
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	0	0	31	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	60	4	0	330
Køn					
Mand	36	61	3	0	160
Kvinde	37	59	4	0	170
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	46	54	0	0	25
40-59 år	27	68	5	0	97
60-79 år	40	57	3	0	171
80- år	45	47	8	0	34
Skema udfyldt af					
Patienten	36	60	4	0	304
Pårørende	40	57	3	0	18
Modersmål					
Dansk	36	60	4	0	313
Ikke dansk	57	43	0	0	9
Afsnitsnavn					
Cancerudredning M3	67	33	0	0	6
Center for Bevægeapparatlidelser	40	60	0	0	5
Dexapatient i MC	37	53	11	0	19
Diætist	34	55	8	3	38
Endopt. i med. dagafsnit	43	52	4	0	23
Gastropt. i med. dagafsnit	41	59	0	0	17
Kardiologpt. i med. dagafsnit	24	65	12	0	17
Kardiopt. i Skanderborg	9	91	0	0	11
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	28	67	6	0	18
M1 Hjerteinsuffiensklinik	32	68	0	0	19
M3 patienter i iltbehandling	46	46	8	0	13
Medicinsk ambulatorium	80	20	0	0	5
Medicinsk Rygcenter	41	53	6	0	17
Nefrologipatienter i MC	-	-	-	-	4
Projektpatienter i MC	44	56	0	0	16
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	23	75	3	0	40
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	50	50	0	0	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	57	2	0	56

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	57	5	0	336
Køn					
Mand	34	59	7	1	161
Kvinde	40	56	4	0	175
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	47	48	5	0	25
40-59 år	45	46	9	0	98
60-79 år	31	66	4	0	177
80- år	37	61	2	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	37	57	5	0	308
Pårørende	20	75	6	0	20
Modersmål					
Dansk	37	57	5	0	320
Ikke dansk	15	85	0	0	9
Afsnitsnavn					
Cancerudredning M3	50	50	0	0	6
Center for Bevægeapparatlidelser	40	60	0	0	5
Dexapatient i MC	25	65	10	0	20
Diætist	32	55	11	3	38
Endopt. i med. dagafsnit	26	65	9	0	23
Gastropt. i med. dagafsnit	47	53	0	0	17
Kardiologpt. i med. dagafsnit	47	53	0	0	17
Kardiopt. i Skanderborg	20	80	0	0	10
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	44	56	0	0	18
M1 Hjerteinsuffiensklinik	26	68	5	0	19
M3 patienter i iltbehandling	0	85	8	8	13
Medicinsk ambulatorium	20	80	0	0	5
Medicinsk Rygcenter	47	47	6	0	17
Nefrologipatienter i MC	40	60	0	0	5
Projektpatienter i MC	50	50	0	0	16
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	39	57	5	0	44
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	29	29	43	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	57	4	0	56

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	23	68	9	1	76	22	231
Køn							
Mand	24	70	5	0	39	13	103
Kvinde	22	65	12	1	37	9	128
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	3
20-39 år	19	81	0	0	6	0	18
40-59 år	40	43	17	0	13	3	82
60-79 år	21	70	9	1	44	14	112
80- år	14	78	7	0	12	5	16
Skema udfyldt af							
Patienten	22	71	6	1	64	18	219
Pårørende	27	53	20	0	10	3	7
Modersmål							
Dansk	22	68	10	1	68	21	223
Ikke dansk	39	61	0	0	7	0	2
Afsnitsnavn							
Cancerudredning M3	-	-	-	-	0	0	5
Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	-	0	0	5
Dexapatient i MC	-	-	-	-	1	1	19
Diætist	55	36	0	9	11	3	24
Endopt. i med. dagafsnit	38	63	0	0	8	1	14
Gastropt. i med. dagafsnit	0	80	20	0	5	0	12
Kardiologpt. i med. dagafsnit	-	-	-	-	4	1	12
Kardiopt. i Skanderborg	-	-	-	-	1	1	8
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	-	-	-	-	2	0	16
M1 Hjertereinsuffiensenklinik	14	71	14	0	7	3	6
M3 patienter i iltbehandling	14	86	0	0	7	3	4
Medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	0	0	4
Medicinsk Rygcenter	13	75	13	0	8	1	7
Nefrologipatienter i MC	-	-	-	-	1	0	4
Projektpatienter i MC	-	-	-	-	1	2	13
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	-	-	-	-	4	1	37
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	1	1	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	60	13	0	15	4	37

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	74	7	0	176	161
Køn						
Mand	14	78	7	1	82	80
Kvinde	22	71	7	0	94	81
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	3
20-39 år	29	68	3	0	9	16
40-59 år	22	68	10	0	49	52
60-79 år	14	79	6	0	100	74
80- år	30	67	3	0	17	16
Skema udfyldt af						
Patienten	20	73	7	0	163	146
Pårørende	0	94	0	6	11	9
Modersmål						
Dansk	19	74	7	0	166	154
Ikke dansk	0	100	0	0	7	2
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	-	-	-	-	2	4
Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	-	1	4
Dexapatient i MC	25	63	13	0	16	5
Diætist	16	63	21	0	19	20
Endopt. i med. dagafsnit	7	79	14	0	14	9
Gastropt. i med. dagafsnit	27	73	0	0	11	6
Kardiologpt. i med. dagafsnit	38	62	0	0	13	6
Kardiopt. i Skanderborg	20	60	20	0	5	5
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	20	80	0	0	5	13
M1 Hjerteinsuffiensenklinik	17	75	8	0	12	7
M3 patienter i iltbehandling	33	50	17	0	6	8
Medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	2	2
Medicinsk Rygcenter	14	86	0	0	7	9
Nefrologipatienter i MC	-	-	-	-	2	3
Projektpatienter i MC	0	100	0	0	7	9
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	11	78	11	0	18	25
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	3	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	67	6	3	33	24

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	21	17	7	281	53
Køn						
Mand	47	23	21	10	145	14
Kvinde	63	19	13	4	136	39
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	60	35	3	2	19	6
40-59 år	60	17	15	7	89	11
60-79 år	47	24	21	7	143	29
80- år	65	12	16	7	27	6
Skema udfyldt af						
Patienten	55	21	17	7	258	49
Pårørende	67	16	15	2	17	3
Modersmål						
Dansk	55	22	16	7	268	52
Ikke dansk	53	0	41	6	9	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	-	-	-	-	4	1
Center for Bevægeapparatlidelser	-	-	-	-	3	2
Dexapatient i MC	56	25	19	0	16	5
Diætist	43	16	22	19	37	2
Endopt. i med. dagafsnit	56	6	25	13	16	5
Gastropt. i med. dagafsnit	53	33	13	0	15	2
Kardiologpt. i med. dagafsnit	50	21	21	7	14	3
Kardiopt. i Skanderborg	57	14	29	0	7	3
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	75	25	0	0	8	10
M1 Hjerteinsuffiensklinik	44	22	17	17	18	1
M3 patienter i iltbehandling	46	15	38	0	13	1
Medicinsk ambulatorium	60	40	0	0	5	0
Medicinsk Rygcenter	67	13	20	0	15	2
Nefrologipatienter i MC	80	20	0	0	5	0
Projektpatienter i MC	50	13	19	19	16	0
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	56	22	19	3	32	10
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	43	43	0	14	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	22	22	14	50	6

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	30	3	1	301	34
Køn						
Mand	61	34	2	2	143	19
Kvinde	69	27	3	1	158	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	58	28	7	6	21	3
40-59 år	61	33	5	1	98	3
60-79 år	68	30	1	1	155	18
80- år	74	26	0	0	23	10
Skema udfyldt af						
Patienten	65	31	3	1	277	32
Pårørende	66	34	0	0	19	1
Modersmål						
Dansk	66	31	3	1	287	33
Ikke dansk	57	43	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Cancerudredning M3	80	20	0	0	5	1
Center for Bevægeapparatlidelser	80	20	0	0	5	0
Dexapatient i MC	56	33	11	0	18	2
Diætist	63	29	3	6	35	5
Endopt. i med. dagafsnit	60	40	0	0	20	3
Gastropt. i med. dagafsnit	59	41	0	0	17	0
Kardiologpt. i med. dagafsnit	67	25	8	0	12	5
Kardiopt. i Skanderborg	100	0	0	0	8	2
Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	50	38	13	0	16	1
M1 Hjerteinsuffiensklinik	76	18	0	6	17	2
M3 patienter i iltbehandling	50	42	8	0	12	2
Medicinsk ambulatorium	-	-	-	-	4	0
Medicinsk Rygcenter	56	38	6	0	16	1
Nefrologipatienter i MC	60	40	0	0	5	0
Projektpatienter i MC	81	19	0	0	16	0
Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	68	29	0	3	38	3
Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	83	17	0	0	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	27	2	2	51	6













Bilag 5: Kommentarsamling

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

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












Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg




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

ID	Kommentarer - Cancerudredning M3	Samlet indtryk
 2	Jeg har været til CT-scanning af lungerne flere gange med [flere] måneders mellemrum, så det er ikke samme personale hver gang. Men de er alle meget omsorgsfulde, som om jeg er den eneste den dag.	Intet svar
 3	OK hele vejen igennem.	Godt
ID	Kommentarer - Dexapatient i MC	Samlet indtryk
 1	Jeg har det indtryk, at det er ok som det kører. Det var bare lige den dag, det ikke lige var ok, det med ventetiden, og de ikke kunne finde vedkommende der skulle foretage min undersøgelse.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Diætist	Samlet indtryk
 1	Lade være med at give folk falske forhåbninger om operation (og skrive det i journalen) og så ikke overholde aftalen.	Dårligt
 2	Hvis der er ventetid fra henvisning til besøg på ambulatoriet, bedes ambulatoriet aktivt spørge om ønske om at komme på en "afbudliste". Hvis der er ventetid i ambulatoriet efter den tid, man er tilsagt til, bedes ambulatoriet oplyse, hvor lang tid man formodes at skulle vente. Man kan blive urolig for, at man er glemt.	Godt
 3	Min ægtefælle og jeg har følt os godt og professionelt behandlet, både i ambulatorium og på sengeafdeling.	Godt
 4	Give besked til laboratoriet, at jeg er MEGET vanskelig at stikke intravenøst, så man med det samme stikkes af en erfaren person.	Intet svar
 5	Prøve at lytte til folk, der forklarer, at de fejler noget, som de har problemer med at klare på et hospital, inden man bare indlægger dem uden at spørge først og se på de papirer, som de eventuelt måtte stå med i hånden fra deres egen læge, selvom det ikke er normale papirer.	Dårligt
 6	Jeg har [et psykisk handicap] og var meget nervøs for at skulle derop første gang. Men min mor informerede personalet, og de var alle sammen helt fantastiske.	Virkelig godt
 7	Jeg blev henvist til klinisk diætist, da diætisten bedre kunne hjælpe mig med rådgivning i forbindelse med laktoseintolerans.	Godt
 8	Nyere magasiner i venteværelse :)	Virkelig godt
 11	Jeg fik en god behandling.	Virkelig godt

	12 Min behandler tænkte straks på mig, da hun blev introduceret for et nyt hjælpemiddel (injektionspen med hukommelse). Det har stor betydning for mig i hverdagen. Jeg kunne godt tænke mig, at der var en slags dagsorden/tema for næste besøg (jeg har konsultation hver tredje/fjerde måned), så jeg kunne forberede mine tanker på, hvordan en behandlingsændring vil påvirke min dagligdag, hvordan det vil kunne lade sig gøre, samt have talt med familien om en evt. ændring.	Godt
ID Kommentarer - Endopt. i med. dagafsnit		Samlet indtryk
	1 Læger og sygeplejersker var meget venlige og søde overfor mig. Alt var meget godt!!	Godt
	2 Alt i alt er jeg meget tilfreds!	Godt
ID Kommentarer - Gastrop. i med. dagafsnit		Samlet indtryk
	1 Hvis man har en tidlig tid, er det ikke muligt at melde afbud. Har så prøvet at lægge besked i receptionen, som dog ikke gav besked videre, hvilket jo ikke er optimalt for afdelingen. Man skulle enten kunne ringe på et nummer, som kun bliver udleveret til dem, som har en tid, eller evt. kunne sende en mail. Særligt godt var det, at jeg føler, jeg har fået en primær sygeplejerske, hvilket jeg er rigtig glad for. Synes det gør det hele meget nemmere, og jeg har oplevet, at undersøgelser, som jeg før var "bange" for, nu går fint. Tror det er fordi, jeg føler mig meget tryk. Kan også ringe til hende, hvis jeg bliver dårligt, og så tager hun aktion med det samme, og hun sørger så for, at alt er klar, når/hvis jeg skal indlægges. Også en stor fordel for afdelingen, syntes jeg.	Godt
	2 Lægen og sygeplejersken var 100% dygtige og kompetente. Det administrative personale var uvenlige, sure og ikke kompetente. Jeg forstyrrede dem nærmest. Det er også i vore dage håbløst gammeldags, at man ikke kan ringe og få en ny tid. Det bør være som ved min praktiserende læge, at tiden kan bestilles/ændres på nettet.	Godt
	4 De gør det godt nok.	Godt
ID Kommentarer - Kardiologpt. i med. dagafsnit		Samlet indtryk
	1 Jeg oplevede, at der skulle fire forskellige apparater til, før man fandt et, der duede, Jeg fik i løbet af ugen brug for at tale med sygeplejersken, ringede på det nummer, jeg havde fået oplyst, men hun ringede ikke tilbage. Startet i [efteråret], [over en måned senere] har stadig ikke fået besked!	Intet svar
	2 Jeg har været glad for mine besøg i Silkeborg. Altid blevet taget godt imod.	Godt
	3 Jeg synes generelt, afdelingen udførte deres arbejde fantastisk. Nogle gange var de virkelig stressede, med de lod det ikke gå ud over patienterne. Dog mener jeg personligt, afdelingen trænger til flere ansatte, så de ikke skal blive så stresset.	Virkelig godt
	4 Jeg synes, de gør et stykke enestående arbejde og har altid været venlige overfor mig. Man kan jo også selv gøre noget for, at blive behandlet godt ved at være venlig og tilfreds. Så efter [mange års besøg på flere hospitaler] er jeg yderst tilfreds og kan stadig leve et liv trods flere alvorlige sygdomme. Jeg synes, alle er dygtige til deres arbejde, og jeg har kun en stor tak til alle, jeg er blevet behandlet af.	Virkelig godt








Bilag 5

	5	Jeg skulle møde på afdelingen, har ikke været på ambulatoriet. Har været meget tilfreds med mit ophold.	Intet svar
	6	Jeg havde forventet, at "besøget" sluttede med samtale med en læge, men på forespørgsel fik jeg oplyst, at det ikke ville ske. Der var kun bestilt en scanning, og det var så det!	Dårligt
	7	Angående mit mavesår synes jeg, fra min læge til jer og derfra til mig at møde til mavesårsundersøgelser gik lang tid, ellers jeg har været godt TILFREDS med det hele.	Intet svar
ID	Kommentarer - Kardiopk. i Skanderborg		Samlet indtryk
	1	Var altid høflige og villige til at hjælpe med oplysninger, også når de skulle have dem andre steder fra. Det er jo meget vanskeligt at gøre alle tilfredse? Det, som bekymrer mig mest, er mine undersøgelser her på sygecentret []. Jeg tror, det er [nogle gange], sidst [i efteråret] 2010. Det er jo nok min høje alder, der gør sig gældende, så jeg må lære at leve med det og fik at vide, at vi kunne mødes igen om et år.	Godt
ID	Kommentarer - Lunge/allergipk. I MED. Dagafs		Samlet indtryk
	1	Jeg har oplevet, at der er blevet taget hånd om min sygdom og ikke mindst, at der gøres et stort arbejde for at udrede denne med henblik på at finde årsager og efterfølgende bedst muligt behandling.	Intet svar
	3	Småtingsafdelingen: I venteværelset kan der godt være læsestof med en lille smule mere indhold end "Kig Ind" og "Billedbladet". Det kan være fx samvirke, dagens gratisaviser, et par blade om forskellige hobbyer - biler/have/mad. Det er fint, der er fjernsyn med nyheder.	Godt
	5	Man føler sig meget samlebåndsagtig. Man lider under en sygdom, men personalets attitude er, at det ser de jo hver dag. Tiden føles knap. Man bliver "målt" - men mangler peptalk, engagement, råd til om man selv kunne gøre lidt for at forbedre sygdommen. Måske kunne man kalde personalet lidt uengagerede. Pyt med venteværelse og kaffe, det er ikke det, man kommer for.	Godt
	6	Strukturen og logistikken virker ikke optimalt. Optimer logistikken og skab et flow i behandlingerne alle døgnets timer. Det kan virke planløst og ustruktureret, som det er nu.	Godt
ID	Kommentarer - M1 Hjerteinsufficienslinik		Samlet indtryk
	1	Jeg synes, at den person, jeg går til på [] klinikken, gør det rigtig godt. Hun er fagligt dygtig og hun ved, hvad hun skal og kender mit sygdomsforløb. Jeg er 100 procent tilfreds med mit behandlingsforløb på Silkeborg sygehus. Personalet er søde og imødekommende og fagligt dygtige. Det samme kan jeg sige om mine [få døgn] på andet sygehus, hvor jeg blev opereret. Jeg har kun haft gode oplevelser begge steder.	Virkelig godt
	2	Jeg har kun godt at sige om de besøg, jeg har haft på afdeling M1.	Intet svar
	5	På en skala fra et til ti er det en tier med pil opad.	Virkelig godt

		Samlet indtryk
ID	Kommentarer - M3 patienter i iltbehandling	
	1 Meget tilfreds.	Virkelig godt
	2 NN har ikke været indkaldt i ambulatoriet. Han var indlagt hos jer i en lang periode, og der har vi været fint tilfredse med forløbet.	Intet svar
ID	Kommentarer - Medicinsk Rygcenter	Samlet indtryk
	1 Meget fin behandling og vejledning om, hvor forskellige afdelinger kan findes. Ellers uden vejledning kan mange afdelinger være svære at finde.	Virkelig godt
	2 Selve forløbet har jeg kommenteret på undervejs. Noget andet er beliggenheden, som er i en kælder på Regionshospitalet i Silkeborg. Det var ikke nogen positiv oplevelse. Men venligt personale :o)	Godt
	3 At afsætte mere tid til samtale med patienten om en evt. behandling, og hvorfor denne behandling er nødvendig, og om patienten er i tvivl om behandlingen og hvilke konsekvenser den vil medføre.	Godt
	4 Jeg synes, ambulatoriet ikke kunne gøre det bedre. Det var rigtig godt. Man fornemmede, at de virkelig havde styr på det hele.	Virkelig godt
	5 Havde tid og lyttede meget til mine "input".	Godt
ID	Kommentarer - Nefrologipatienter i MC	Samlet indtryk
	1 Jeg var fuldt ud tilfreds med ambulatoriet. Orienterende sagsforløb.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Projektpatienter i MC	Samlet indtryk
	1 Alle undersøgelser er foretaget på medicinsk Dagafsnit. Sygeplejerske NN og sygeplejerske NN - prima betjening!!!!	Virkelig godt
	3 Kan kun sige, at jeg har fået en særdeles god behandling.	Godt
	4 Jeg føler trang til at rose den omsorg, sygeplejerskerne har for én i situationen. Altid velforberedte og informerede. De er "dygtige håndværkere".	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	Samlet indtryk
	1 NN skal fremhæves her for sit stædige og intelligente arbejde med mig. Mit liv er blevet væsentligt forbedret pga. ham. Desuden har alle sygeplejerskerne været utroligt søde og effektive. TAK.	Virkelig godt
	2 Godt: Når man først var "indenfor" var det fint med ventetiden til efterfølgende undersøgelse. Det gik rimelig hurtigt.	Godt
	3 Jeg synes virkelig, jeg er blevet taget alvorligt, og at der var nogle, der kunne stille en diagnose, så	Godt


Bilag 5

man er mere tryk/rolig nu, og at man har kunnet få svar på det, man spurgte om.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 4 | Lægerne burde have mere tid til at følge op på undersøgelserne. Lægerne burde samarbejde mere med andre specialister, når de er i tvivl. Lægerne burde være mere åbne/ærlige om/i deres antagelser/udtalelser. Lægerne må gerne "vise" lidt forståelse for patienternes bekymringer. (Det handler om livskvalitet og ERHVERVSEVNE!). | Dårligt |
|  | 5 | De er rigtig flinke. Men bedre, da jeg sad på anden afdeling, for der blev der serveret frokost kl. 12 og kage kl. to. Det gør de ikke nede i ambulatoriet. | Godt |
|  | 6 | Mulighed for at kontakte elektronisk (e-mail). | Virkelig godt |
|  | 10 | Venter på at få besked fra lægen om resultaterne? | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 11 | Jeg var indlagt så kort, at jeg ikke rigtig fik indblik i så meget. Jeg var godt tilfreds. | Godt |
|  | 12 | Reumatologisk ambulatorium virker normalt meget, meget godt. Personalet er kompetent. Problemet er, når der kommer nye, der skal oplæres. Jeg har kun godt at sige om det faste personale. De gør, hvad de kan for at få tingene til at fungere. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 13 | Føler mig udmærket "behandlet", men mangler som sagt, at jeg i højere grad ser de samme læger om muligt. | Det kan jeg ikke vurdere |





ID Kommentarer - Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Ved ANDET BESØG var der en ny læge. Jeg blev orienteret om, at jeg kunne forvente svar på CT-scanning før middag (jeg var nødt til undersøgelse [om morgenen]). Kunne så gå et par timer og vende tilbage efter at have ventet andre to timer. Da jeg kom tilbage [lige over middag], stadig intet svar, men vi (tre patienter) blev tilbudt mad og drikke. Efter ca. en halv time fik vi besked på at kunne tage hjem, og at jeg ville blive ringet på senere, OG DET BLEV JEG. | Virkelig godt |
|---|---|--|---------------|

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk











- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 1 | Jeg var med min mand til samtale på Regionshospitalet Silkeborg. Der var kort ventetid. Vi blev modtaget af en venlig sygeplejerske, som på en god måde besvarede de spørgsmål, vi fremkom med. Ligeledes var hun opmærksom på, at vi skulle nå bussen, og have tid til at gå ud til stoppestedet. Alt i alt en god oplevelse. | Intet svar |
|  | 3 | Medicinsk afdeling forsøger at tilpasse INR-kontrolbesøgene, så de passer med den planlagte genoptræning, som jo også gennemføres på Regionshospitalet Silkeborg. To fluer med et smæk. Ikke flere besøg på hospitalet end højst nødvendigt:-) Det er effektivitet, når det er bedst! | Godt |
|  | 6 | Særlig godt: den rigtig gode modtagelse, kontaktpersonen (virkelig god til information), den "hurtige" gang i systemet, "samme dags udredning", samarbejdet med/mellem de forskellige læger og behandlerteamet, hurtig personlig information ved evt. ændring af tider, og som patient følte jeg mig i fokus, og mine problemer/spørgsmål blev taget seriøst. | Virkelig godt |
|  | 7 | Det er særligt godt, siden ambulatoriet er flyttet i andre bygninger. Der er mere ro, og personalet er | Godt |














nemmere at komme i kontakt med. Venteværelset er for lille og tæt.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 9 | Hvis de vil prøve at få alle undersøgelser samlet til sammen dag, så man ikke behøver at køre flere gange, da nogle har langt at køre. | Godt |
| ✎ | 10 | Jeg kom hurtigt til alle undersøgelser: røntgen, scanning, blodprøver mm., og personalet var ME-GET venlige. Det eneste, som ikke gik helt efter planen, var blodprøven, men der kan jo ske fejl. | Virkelig godt |
| ✎ | 14 | Bevar venligst Regionshospitalet Silkeborg, det fungerer særdeles godt og er effektivt, dejligt miljø og dygtige personalegrupper. | Godt |











Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

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

			Samlet indtryk
ID	Kommentarer - Cancerudredning M3		
	2	Jeg var indlagt på Medicinsk Afdeling med lungebetændelse og fik, kort tid efter udskrivelsen fra sygehuset, en indkaldelse til at møde tre måneder senere en bestemt dag og tidspunkt.	Intet svar
			Samlet indtryk
ID	Kommentarer - Dexapatient i MC		
	1	Ja, jeg synes, at det er helt hen i vejret, at der skal gå mindst et halvt år, før man kan komme til undersøgelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	2	Jeg har meget svært ved at besvare spørgeskemaet, da jeg simpelthen IKKE KAN HUSKE mine besøg, men jeg har altid følt mig virkelig godt behandlet på Silkeborg Sygehus og har absolut INTET at klage over. Jeg er rørt over, hvor godt jeg blev behandlet, da jeg blev OPERERET FOR TYKTARMSKRÆFT.	Virkelig godt
	3	Men jeg syntes, der var lang ventetid, ca. et halvt år.	Godt
			Samlet indtryk
ID	Kommentarer - Diætist		
	5	Bliver modtaget af for ivrig læge, som ikke gider lytte til, hvad jeg siger. Der kommer dog en sød sygeplejerske og retter op på hendes fejl. Jeg lider af fobi [].	Dårligt
	12	INGEN INFORMATION. DER ER INGEN RECEPTION OG INGEN VENTETID AF BETYDNING.	Godt
			Samlet indtryk
ID	Kommentarer - Gastropt. i med. dagafsnit		
	2	Information om ventetiden var ok, men da den første tid jeg fik tilsendt ikke passede, prøvede jeg at ringe for at få en ny tid. Dette var ikke muligt at gøre pr. telefon. Jeg ville få én tilsendt. Først ved tredje "tilbud" lykkedes det. Tidsbestilling bør selvfølgelig kunne ske pr. telefon - eller i dag på nettet.	Godt
	6	Har været der i mange år []. Når jeg ringer og siger, det er galt igen, kommer jeg hurtigt til.	Godt
			Samlet indtryk
ID	Kommentarer - Kardiopt. i Skanderborg		
	1	Nej, jeg havde jo tid til at vente, da jeg ikke regnede med, at mine problemer var livstruende.	Godt
			Samlet indtryk
ID	Kommentarer - Lunge/allergipt. I MED. Dagafs		
	2	Jeg er en gang om året [efteråret] til kontrolbesøg i ambulatoriet for lungesygdom. Besøget aftales	Det kan jeg












	et år forud, og nogen tid før den aftalte dato, får jeg en reminder.	ikke vurdere
	4 Venlig og imødekommende.	Godt
	6 Det tog otte måneder fra det tidspunkt, hvor jeg var på hospitalet, til jeg blev indkaldt til yderligere undersøgelser.	Godt
ID	Kommentarer - M1 Hjertheinsufficiens	Samlet indtryk
	1 Efter hjerteroperation i 2007 har jeg gået til halvårlig kontrol. Jeg får aftalt mødetidspunkt fra gang til gang, og behøver ingen information om ventetid. Jeg kender jo turen.	Virkelig godt
	3 Indlagt akut.	Godt
	4 Virkelig godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - M3 patienter i iltbehandling	Samlet indtryk
	3 Da jeg har svaret på mange af disse skemaer, kan jeg kun sige, bliv ikke syg fredag eftermiddag, lørdag og søndag.	Intet svar
ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
	1 Jeg blev informeret af afdelingen på Silkeborg Sygehus!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Rygcenter	Samlet indtryk
	2 Jeg har været på Medicinsk Rygcenter én gang alt i alt. Indkaldt [i start] 2010 med mødetid [et halvt år senere].	Godt
	4 Det var utrolig positivt at komme til Silkeborg. Man kom hurtigt fra det ene sted og til det andet sted.	Virkelig godt
	5 Ja, ventetiden var utrolig lang - over et halvt år.	Godt
ID	Kommentarer - Nefrologipatienter i MC	Samlet indtryk
	1 Jeg har kun godt at sige og er fuldt tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Projektpatienter i MC	Samlet indtryk
	2 Jeg vidste ikke noget om det. Men jeg føler, de gjorde, hvad de kunne. Jeg føler mig godt tilfreds!	Godt
	4 Jeg har aldrig haft ventetid - pga. tidsaftale, som altid er blevet overholdt.	Virkelig godt

Bilag 5
















		Samlet indtryk
ID	Kommentarer - Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	
 4	Min første indkaldelse til første undersøgelse var med en VENTETID PÅ TI MÅNEDER! Det var heldigvis muligt at få en ny tid, hvor ventetiden var meget kortere.	Dårligt
 8	Var til [praktiserende] læge. Han ringede til jer, fik at vide, jeg bare skulle komme med det samme.	Godt
 14	Indkaldelse modtaget som sædvanlig med posten, hvilket sker fast tre til fire gange årligt. Det har det gjort i flere år, forårsaget af en kronisk sygdom.	Godt
 15	Det var der ikke, udover en smule ventetid (15 minutter).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
 1	Jeg var egentlig ikke særlig informeret om, hvad det var for en undersøgelse, jeg skulle til. Havde jeg vidst/kendt lægens formodning, havde jeg taget en pårørende med.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 6	Det er en fantastisk ide med en fast kontaktperson. Jeg var hele tiden orienteret om forløbet.	Virkelig godt
 7	Tilfreds med at være indkaldt/henvist.	Godt
 10	Flink personale, som fortalte om behandlingsforløbet.	Virkelig godt
 11	Jeg havde en fast tid.	Godt
 13	For lang ventetid fra læge til hospital.	Virkelig godt





Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Cancerudredning M3	Samlet indtryk
	2	Den var god, som om jeg var den eneste patient, de skulle snakke med.	Intet svar
	ID	Kommentarer - Dexapatient i MC	Samlet indtryk
	1	Ja, det har jeg, men jeg er også klar over, at min ventetid på en time ikke er normal på den afdeling, jeg skulle møde, det var heller ikke ventetiden, der generede mig, men det at ingen vidste, hvor sygeplejersken/lægen var henne.	Det kan jeg ikke vurdere
	2	Med udgangspunkt i dette besøg, skal jeg prøve at svare på spørgsmålene!	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Diætist	Samlet indtryk
	2	Jeg måtte vente ret længe efter den tid, jeg var blevet tilsagt.	Godt
	4	Højst forskelligt - afhængigt af personen.	Intet svar
	5	For lang ventetid, inden man bliver informeret om, hvad de har tænkt sig, og det går kun ud på at få uddelt nogle kørselsforbud.	Dårligt
	7	Kort ventetid.	Godt
	ID	Kommentarer - Gastropt. i med. dagafsnit	Samlet indtryk
	2	Helt i orden og meget tilfredsstillende.	Godt
	3	Sygeplejerskerne er venlige og imødekommende.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Kardiologpt. i med. dagafsnit	Samlet indtryk
	4	Det er altid venlige mennesker, der kan rådgive, og jeg blev godt informeret om, hvad der skal ske.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Kardiopt. i Skanderborg	Samlet indtryk
	1	Nej, ikke udover at jeg var tilfreds. Altid flinke og hjælpsomme medarbejdere. TAK.	Godt
	ID	Kommentarer - Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	Samlet indtryk












Bilag 5





	2	Såvel i undersøgelseslokalet for [min lidelse] hos sygeplejersken [], som ved samtalen med læge NN, blev jeg mødt med venlighed og imødekommenhed.	Det kan jeg ikke vurdere
	6	Det foregik struktureret og efter en plan.	Godt
ID	Kommentarer - M1 Hjerteinsufficiensklinik		Samlet indtryk
	1	Jeg kender jo dato og tidspunkt, så jeg møder bare op i venteværelset i god tid og bliver kaldt ind, når det er min tur. Sommetider kan det måske være over mødetidspunktet og sommetider før, men lang ventetid har jeg aldrig haft. De fleste gange er det til tiden.	Virkelig godt
	6	Sad og ventede en halv time. Hun havde spist frokost.	Dårligt
ID	Kommentarer - Medicinsk Rygcenter		Samlet indtryk
	2	Venlige mennesker, der gjorde deres arbejde. Hverken mere eller mindre.	Godt
	5	Venlig og professionel.	Godt
ID	Kommentarer - Nefrologipatienter i MC		Samlet indtryk
	1	Nej ingen, kun positivt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Projektpatienter i MC		Samlet indtryk
	2	Jeg føler mig godt modtaget.	Godt
	3	Meget venlig modtagelse.	Godt
ID	Kommentarer - Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.		Samlet indtryk
	4	Jeg måtte desværre sidde og VENTE næsten EN TIME. Det var slemt, fordi jeg har ledgigt i det meste af kroppen, og derfor gør det MEGET ONDT at sidde stille SÅ LÆNGE.	Dårligt
	7	God og venlig betjening.	Godt
	8	Jeg blev modtaget med det samme, da jeg ankom til sygehuset. Blev indlagt, fik sygehustøj på, blev undersøgt af læge, fik taget blodprøver og fik så heldigvis lov til at tage hjem igen.	Godt
	9	Nej - men ventetiden var meget "kold", ingen hygge.	Godt
	14	Sidste besøg skete sidst på eftermiddagen, som en af de sidste patienter - derfor kun lægen og en sygeplejerske på stedet.	Godt
	15	Kedelig og upersonlig. Man bliver registreret hos en sekretær, som sidder i en luge.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	5 Man føler sig næsten hjemme.	Godt
	6 Meget varm og velkommen. Patienten er i fokus. Fin orientering om det planlagte forløb.	Virkelig godt
	7 Venlige og imødekommende (de havde meget travlt i afdelingen, men gav sig tid).	Godt
	12 Venlig modtagelse, høflig og kompetent.	Godt

Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg













Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Diætist	
	1 Jeg fik fejlagtige oplysninger, og lægen opfyldte ikke de ting, han lovede mig med hensyn til operation.	Dårligt
	4 Mine papirer var væk - fra tidligere indlæggelse og tidligere ambulant [besøg].	Intet svar
	5 En læge bruger en halv time på at tale om en operation, jeg måske skulle have og gjorde mig bange, da den var virkelig detaljeret og helt unødvendig at omtale, før det var undersøgt, om jeg i det hele taget skulle opereres. Klarer mig nu fint med mindre piller, end da jeg blev udskrevet.	Virkelig dårligt
	9 Svigtende udstyr (EKG m.v.). Manglende opdatering af journal plus øvrige informationer.	Dårligt
	10 Oplevede to gange, at de havde glemt at sende besked om, at ambulatoriet var lukket pga. ferie.	Dårligt
	11 Ingen.	Intet svar
	ID Kommentarer - Endopt. i med. dagafsnit	Håndtering af fejl
	3 Vi havde to forskellige tidspunkter. Jeg kom efter mit klokkeslæt på mit grønne kort og fik en samtale med en læge, inden jeg gik hjem (så min kontaktperson klarede det rigtig godt).	Godt
	ID Kommentarer - Gastrop. i med. dagafsnit	Håndtering af fejl
	2 Jeg skulle have en ny tid til kontrol og skulle vente i venteværelset, hvor der ville komme en og give mig en tid. De glemte mig, og efter en halv time måtte jeg selv gå ind og spørge. Vedkommende var der så ikke mere, så jeg ville få en tid tilsendt.	Virkelig dårligt
	ID Kommentarer - Kardiologpt. i med. dagafsnit	Håndtering af fejl
	4 Kun gode oplevelser har jeg igennem [mange] år dernede og kunne trygt tage hjem efter mine mange besøg på afdelingen.	Intet svar
	ID Kommentarer - M1 Hjerteinsufficienslinik	Håndtering af fejl
	1 Jeg har den samme person ved hvert besøg og er derfor ikke i kontakt med andre.	Intet svar
	ID Kommentarer - Nefrologipatienter i MC	Håndtering af fejl
	2 At blive indkaldt til afhentning af urinbeholdere, på trods af jeg havde fået dem.	Godt












ID Kommentarer - Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.		Håndtering af fejl
	4 Da []testen skulle aflæses to dage efter, at den var sat, blev den IKKE aflæst af læge NN	Dårligt
	11 Det var, da jeg fik taget et billede []. Det fungerede ikke rigtig, da jeg havde noget på mig, som skulle have været taget af.	Intet svar
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Håndtering af fejl
	7 Der manglede blodprøve resultater fra egen læge én gang!	Virkelig godt
	10 Skulle have taget en prøve af en blodåre [en dag]. De ville ringe, når de var klar på operationsstuen. De ringede ikke, og jeg kontaktede dem [dagen efter], hvor jeg så blev opereret.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Dexapatient i MC	Samlet indtryk
 3	Det var en scanning, hvor svaret blev sendt til min læge, som jeg så skulle have svaret af, og hvad der videre skulle ske. Så alt i alt var jeg udmærket tilfreds med ambulatoriet, som kun skulle foretage scanningen.	Godt
ID	Kommentarer - Diætist	Samlet indtryk
 1	Var meget utilfreds med lægen, der ikke overholdt de indgåede aftaler og der heller ikke undersøgte mig ordentligt. Jeg valgte at skifte hospital og var opereret under to mdr. efter.	Dårligt
 2	Ud over ventetiden er jeg rigtig godt tilfreds.	Godt
 4	Meget forskelligt, afhænger af personer. Nogle har man tale med, er imødekommende, andre slet ikke.	Intet svar
 5	Når der var bestilt scanninger, så gik det ret hurtigt med at få det overstået til min tilfredshed.	Dårligt
 6	Jeg har kun haft gode oplevelser indtil videre, både med personale og udredning.	Virkelig godt
 9	Travlhed og stress skaber forvirring blandt jeres medarbejdere og dermed utryghed hos "kunderne"/patienterne.	Dårligt
 12	At diabetes-sygeplejersken sender mig til diætist for at lære om kulhydrattælling, men diætisten taler hele tiden om hurtige og langsomme kulhydrater, hvilket jeg ganske udmærket kender til. Diætisten manglede kendskab til mit sygeforløb, mine problemer og var åbenbart ikke informeret om, hvad hun skulle hjælpe mig med. Jeg kom hjem med et ændret kostprogram, som jeg ikke kan bruge til noget.	Godt
ID	Kommentarer - Gastropt. i med. dagafsnit	Samlet indtryk
 1	Jeg føler, jeg har fået en primær sygeplejerske, hvilket jeg sætter stort pris på. Skal ikke altid forklare en ny min situation og kan altid ringe til min primære sygeplejerske, hvis jeg bliver dårlig, og hun tager hurtig action.	Godt
 2	Da jeg gik ud i receptionen for at få en tid, var sekretæren ligeglad. Jeg forstyrrede hende åbenbart midt i et måltid, for hun kom hen med mad i munden, og jeg forstyrrede hende helt åbenbart.	Godt
 3	Sygeplejersken tog sig god tid til at forklare, hvad der skulle ske og var meget god til at lytte til eventuelle spørgsmål. Efter undersøgelsen var de alle meget obs. på, at man godt kunne have ondt, og tog den tid det tog for mig at være klar til at tage hjem.	Virkelig godt
 5	De behandlere, jeg er i kontakt med, er venlige, informerer virkelig godt, svarer altid på spørgsmål.	Virkelig godt

Har viden om den nyeste forskning, som formidles på en fuldt forståelig måde, i det hele taget en afdeling, hvis personale har viden og praksis på et højt fagligt og menneskeligt niveau.





		Samlet indtryk
ID	Kommentarer - Kardiopt. i Skanderborg	
	1 Faktisk ikke. Der kan jo altid opstå visse problemer, når der skal samarbejdes med afdelinger, som måske er årsagen til længere ventetider, men i det store hele har jeg ikke noget at klage over.	Godt
ID	Kommentarer - Lunge/allergipt. I MED. Dagafs	Samlet indtryk
	3 Sygeplejersken er altid meget glad og fuld af energi. Det giver god stemning i venteværelset og gør det hele meget lettere og rarere.	Godt
ID	Kommentarer - M1 Hjerteinsufficiensklínik	Samlet indtryk
	1 Nej, for der har aldrig været problemer. Jeg er altid blevet godt og professionelt behandlet.	Virkelig godt
	4 Altid positive med snak.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Rygcenter	Samlet indtryk
	2 Min oplevelse er: Lægen var ikke forberedt, undersøgelse og samtale yderst overfladisk. Fysioterapeuten var forberedt, der var grundig introduktion til øvelser/genoptræning, samtalen uddybende og brugbar.	Godt
	6 Har kun positive ting at sige om personale, hvor jeg følte, at jeg blev taget alvorligt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Projektpatienter i MC	Samlet indtryk
	2 Jeg blev godt modtaget.	Godt
ID	Kommentarer - Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.	Samlet indtryk
	3 Kun at der er alt for lang ventetid, når man skulle have taget blodprøver.	Godt
	4 Første undersøgelse: Jeg lå, kun klædt i undertøj, imens lægen samt andre læger gik ud og ind af lokalet og talte og undersøgte ting, som ikke havde noget med mig at gøre. Afdeling "glemmer" flere gange henvisninger til røntgenundersøgelse i anden afdeling/sygehus.	Dårligt
	8 Der var 14 dages ventetid på svar på blodprøver. Efterfølgende har jeg været på reumatologisk til undersøgelser og tjek. Alt i alt meget tilfreds med hele forløbet!!	Godt
	12 Den læge, jeg var hos sidste gang, virkede meget ny på afdelingen og lettere forvirret. Der var en frygtelig bladren i min journal, og han havde ikke set i den, inden jeg kom. Jeg har været i et langt behandlingsforløb og skulle pludselig til at svare på ting, som er sket for flere år siden. Det, mener	Det kan jeg ikke vurdere










jeg bestemt ikke, var relevant. De læger, jeg tidligere har mødt, har virket mere forberedte og mere kompetente. Hvad angår sygeplejerskerne i ambulatoriet, er de meget kompetente. Almindelig kontrol, hvor der kun er problemer af almindelig art, kan lige så godt ordnes af sygeplejerskerne.

ID	Kommentarer - Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
✎	1 Ved første besøg/undersøgelse skulle jeg selv kontakte? Efter anden henvendelse til egen læge fandt vi ud af, at jeg skulle have en tid ved speciallæge for at udelukke problemer her. Jeg har været for chokeret til at fatte, hvad der blev sagt!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎	2 Jeg blev undersøgt for [to lidelser]. Resultatet skulle jeg selv forhøre mig om hos min egen læge. Det tog lidt rigeligt tid, før resultatet forelå hos ham. (ca. 14 dage).	Godt
✎	4 Det undrer mig, at der ikke var en journal, der fulgte mig.	Godt
✎	6 Jeg har ikke været en typisk bruger af systemet. Det behandlingsforløb, jeg har gennemgået i Silkeborg, har for mig været kompetent, trygt og professionelt. Det kan anbefales med et samarbejdende og hurtigt personale i alle led - virkelig godt.	Virkelig godt
✎	7 Jeg følte mig godt behandlet og underrettet om, hvad der skulle foregå.	Godt
✎	8 Indlæggelse efter kollaps.	Godt
✎	10 Ved ikke hvor fejlen skete med hensyn til indkaldelse til operationen.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

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

	ID	Kommentarer - Cancerudredning M3	Samlet indtryk
	1	Jeg blev undersøgt for [problemer med et organ]. Min læge fik ingen svar om [organet], men I fandt [et andet problem]. Så skal jeg regne med, der ikke var noget i vejen med [organet]?	Godt
	ID	Kommentarer - Diætist	Samlet indtryk
	1	Manglede en konkret plan for mit forløb og overholdelse af de indgåede aftaler.	Dårligt
	4	Som sagt meget forskelligt. Nogle gange god. Andre gange det modsatte.	Intet svar
	5	Har ikke fået nogen information om, hvad jeg må efter udskrivelsen og må selv finde ud af det via min egen læge.	Dårligt
	6	Vi har kun oplevet positive ting i forbindelse med kontakten mellem ambulatoriet og andre afdelinger vedrørende udredningen af min datter.	Virkelig godt
	12	Jeg har fået en behandler der både lytter og forstår mig. Hun stiller muligheder og krav op for mig ud fra, hvad jeg føler mine forudsætninger tillader mig.	Godt
	ID	Kommentarer - Kardiologpt. i med. dagafsnit	Samlet indtryk
	4	Jeg har altid været tryk og tilfreds med det hele, fordi jeg altid har fået en god behandling med det hele.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - M1 Hjerteinsufficiensklínik	Samlet indtryk
	4	Absolut godt.	Virkelig godt
	6	Overflødigt.	Dårligt
	ID	Kommentarer - Medicinsk Rygcenter	Samlet indtryk
	2	Jeg har fået tilbudt ti gratis genoptræningsbehandlinger hos egen fysioterapeut. Supplerende oplysninger: Jeg har været hos egen fysioterapeut 39 gange sidste år for egen regning.	Godt
	6	Efter mit besøg i ambulatoriet har jeg fået mundtlig besked af den læge NN, jeg var til samtale ved. Det var meget bedre for mig end at få et skriftligt svar, da jeg så havde mulighed for at stille spørgsmål angående videre forløb med det samme.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Projektpatienter i MC	Samlet

		indtryk
	4 Dialogerne med personalet har altid været præget af sund fornuft - og med orientering om min [].	Virkelig godt
ID Kommentarer - Reum/hæm. Pt. i med. dagafs.		Samlet indtryk
	3 Jeg syntes, at det var rart ikke at blive dunket i hovedet med ens livsstil. Kun at få at vide hvad der ville være godt for mig, men ingen løftede pegefingre.	Godt
	4 Lægerne bliver ved med at ændre mening om, hvilken behandling, der ville være bedst for mig. Derfor går der måneder efter måneder, hvor jeg IKKE FÅR AFPRØVET, om [anden] behandling kunne hjælpe. Jeg har derfor MÅTTET OPGIVE AT ARBEJDE, uvidende om behandlingen kunne hjælpe.	Dårligt
	5 Har været syg i over fem år, så kender efterhånden alt til sygdomme. Hvis jeg havde været tilfreds med lægen eller andet personale, havde jeg nok skiftet afdeling eller sygehus.	Godt
	13 Indtil nu har undersøgelserne ikke endt med en konklusion. Kunne ønske mig i højere grad at se de samme læger hver gang og ikke [flere] forskellige ved [flere] besøg.	Det kan jeg ikke vurdere
ID Kommentarer - Samme dags udredning med amb.M4 medicinsk ambulatorium		Samlet indtryk
	1 Efter første besøg blev jeg sendt hjem med to recepter på hjertemedicin og et smertestillede morfinpræparat. Der var ingen forklaring til apotek eller mig, hvordan eller hvorfor medicinen skulle indtages. Har ikke tidligere indtaget medicin.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	5 Som diabetespatient, er jeg virkelig meget godt tilfreds med den information og behandling, jeg får, også for andre ting, jeg fejler.	Godt
	6 Jeg havde en fantastisk kontaktperson, som sørgede for planlægning mellem de forskellige teams, og hele tiden holdt mig orienteret på skrift og også telefonisk. Det er bare så god en ide med en fast kontaktperson.	Virkelig godt
	7 Afventende.	Godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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