

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelles-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	99
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	823
Besvarelser fra afdelingens patienter:	500
Afdelingens svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

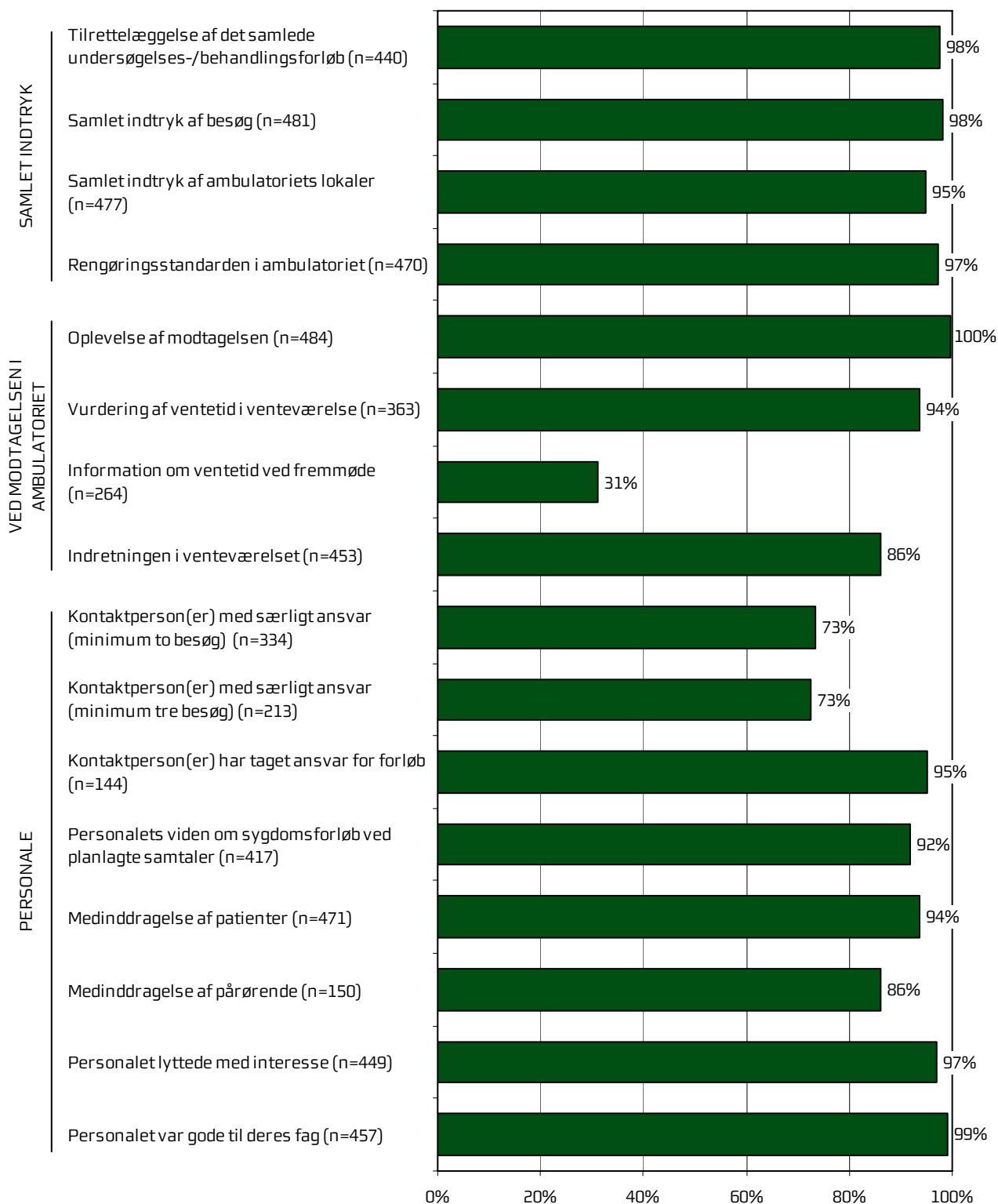
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

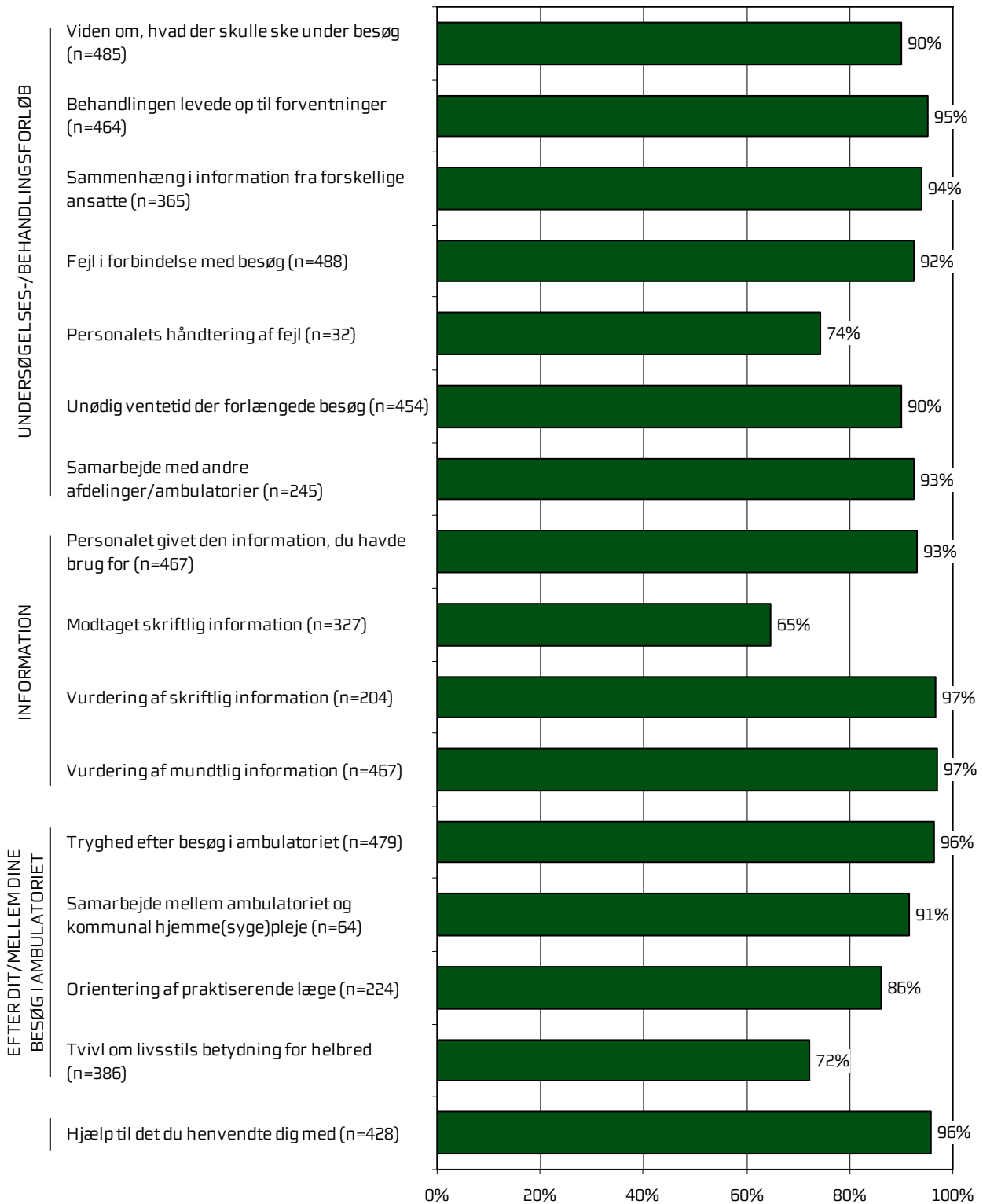
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling C, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M

2009-tallet er for: Medicinsk Afdeling C, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M

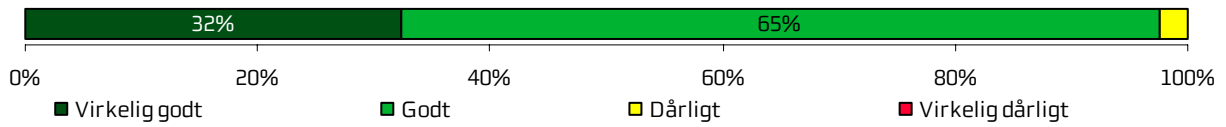
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

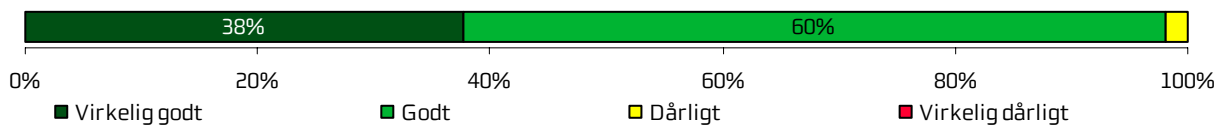
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

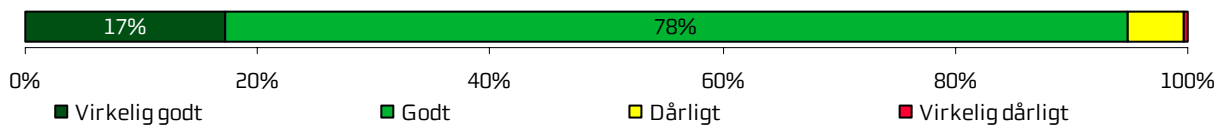
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=440)



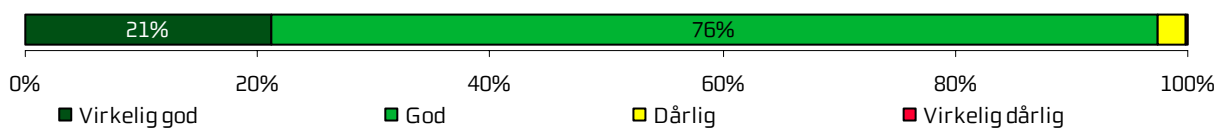
Samlet indtryk af besøg (n=481)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=477)



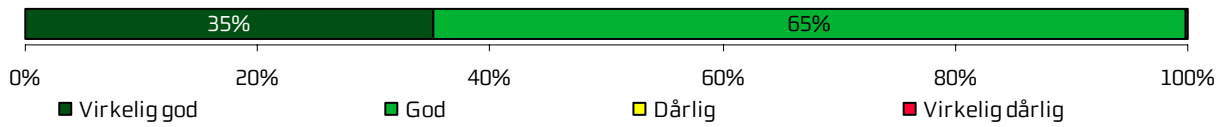
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=470)



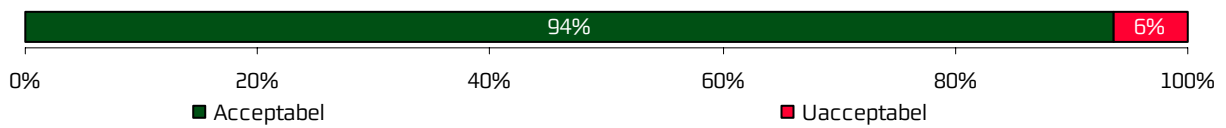
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	97 %	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	98 % *	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 % *	94 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=484)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=363)



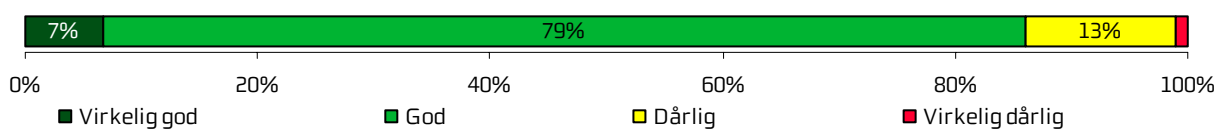
Længde af ventetid i venteværelse (n=469)



Information om ventetid ved fremmøde (n=264)



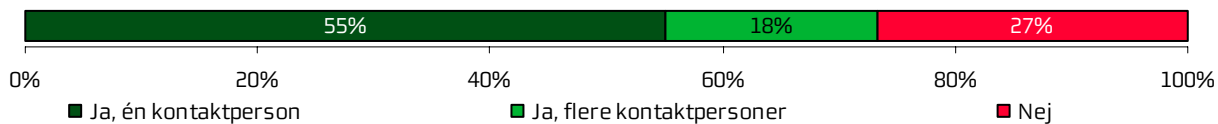
Indretningen i venteværelset (n=453)



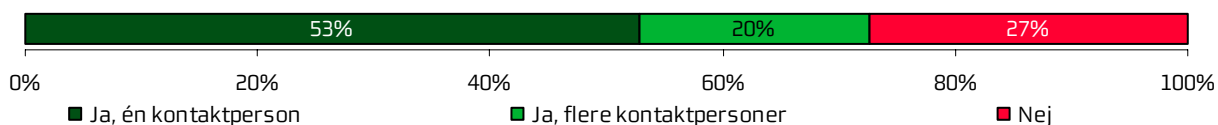
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	98 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	94 %	-	97 % *	82 % *	91 % *
Hvor lang var 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?	31 %	44 % *	29 %	64 % *	23 % *	40 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	87 %	81 % *	93 % *	68 % *	80 % *

Personale

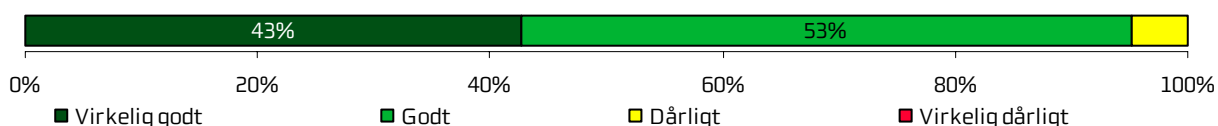
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=334)



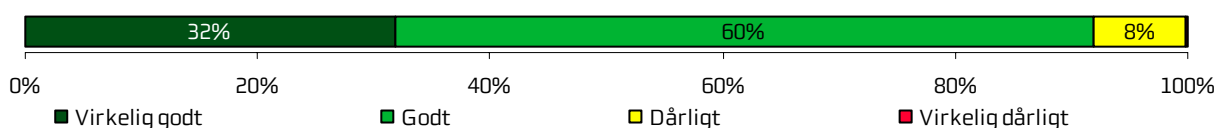
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=213)



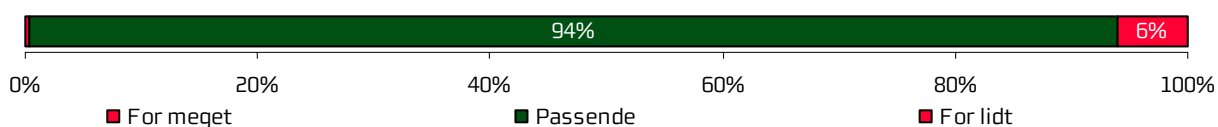
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=144)



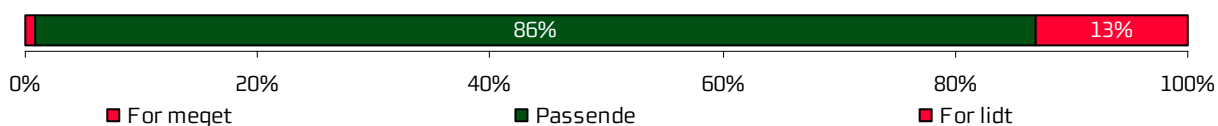
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=417)



Medinddragelse af patienter (n=471)



Medinddragelse af pårørende (n=150)



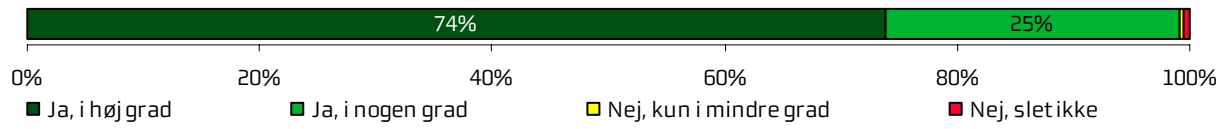
Personalet lyttede med interesse (n=449)



	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)	73 %	76 %	76 %	89 % *	65 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	73 %	78 %	-	93 % *	68 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	-	-	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	93 %	92 %	97 % *	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	94 %	94 %	96 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86 %	87 %	87 %	97 % *	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	97 %	99 %	93 % *	96 % *

Personale (fortsat)

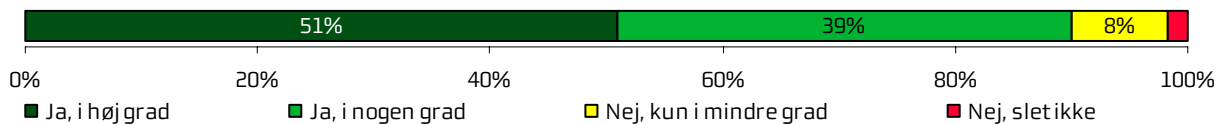
Personalet var gode til deres fag (n=457)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

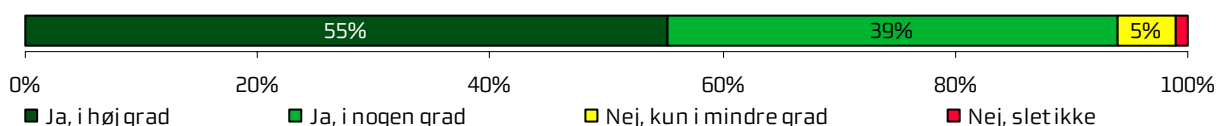
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=485)



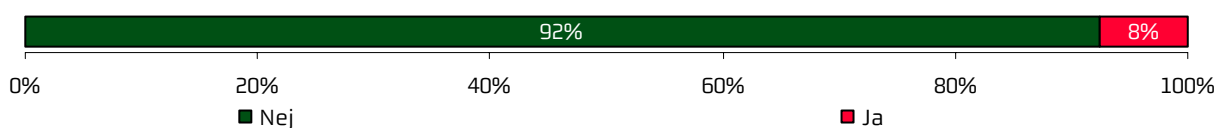
Behandlingen levede op til forventninger (n=464)



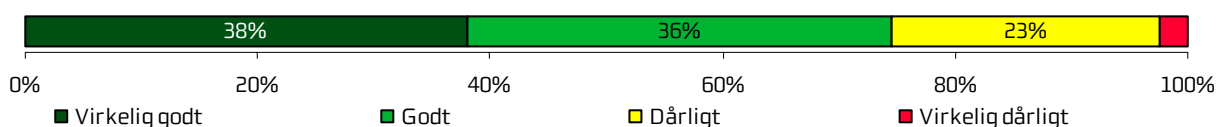
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=365)



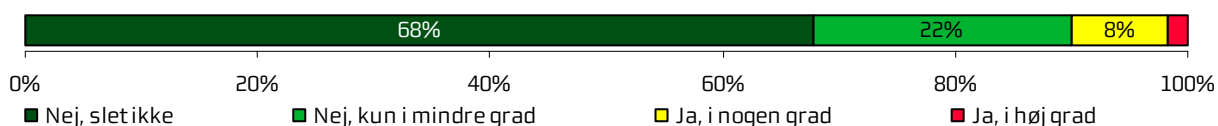
Fejl i forbindelse med besøg (n=488)



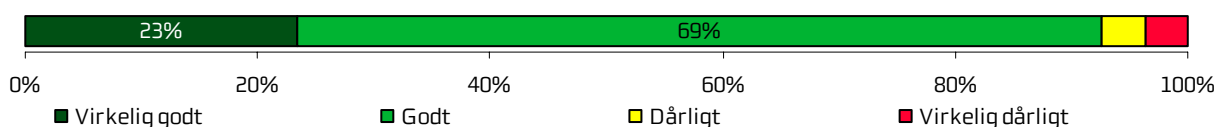
Personalets håndtering af fejl (n=32)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=454)



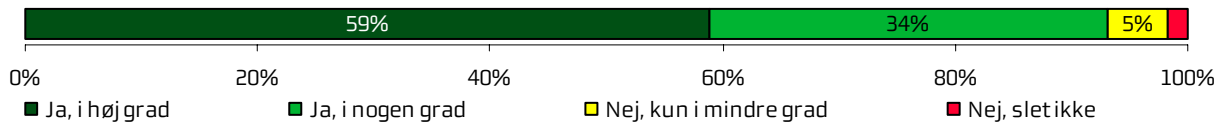
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=245)



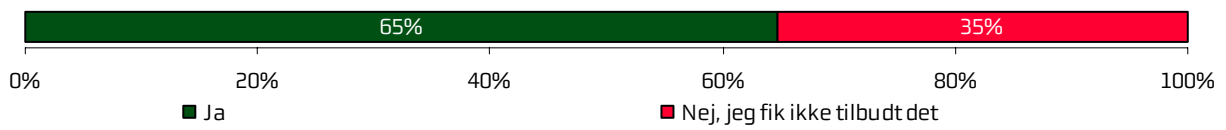
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	92 %	94 % *	95 % *	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	95 %	95 %	98 % *	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	95 %	92 %	98 % *	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	90 %	-	97 % *	87 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74 %	83 %	-	90 %	52 % *	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	91 %	88 %	97 % *	77 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	92 %	96 %	85 % *	92 % *

Information

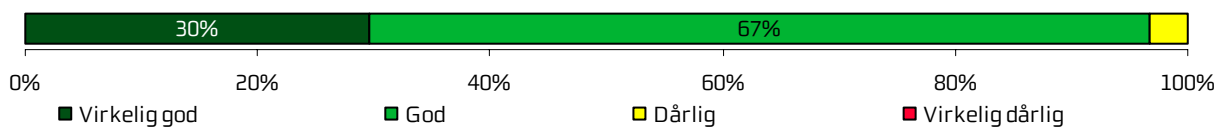
Personalet givet den information, du havde brug for (n=467)



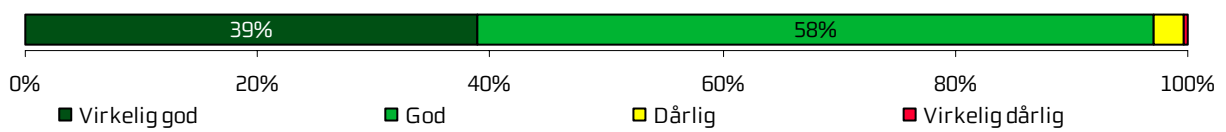
Modtaget skriftlig information (n=327)



Vurdering af skriftlig information (n=204)



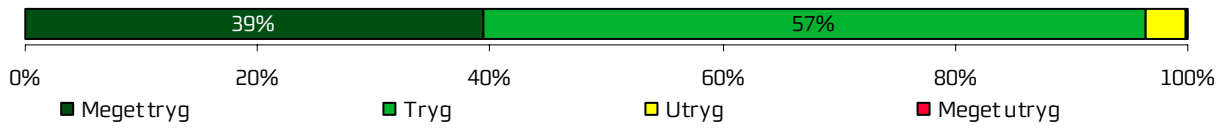
Vurdering af mundtlig information (n=467)



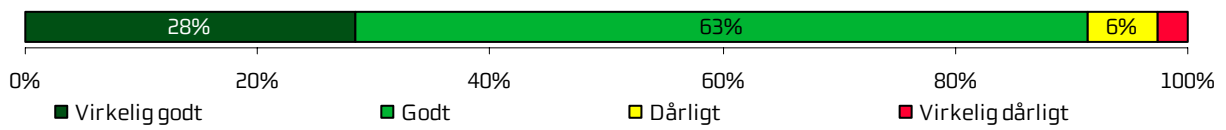
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	96 % *	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	65 %	63 %	-	80 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	100 % *	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	99 %	92 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

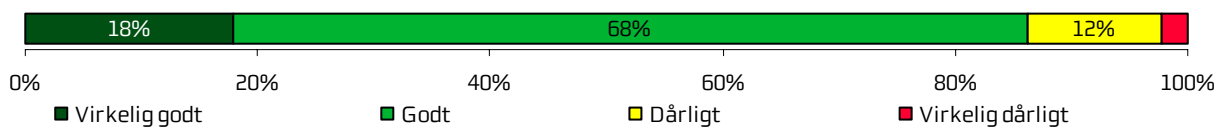
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=479)



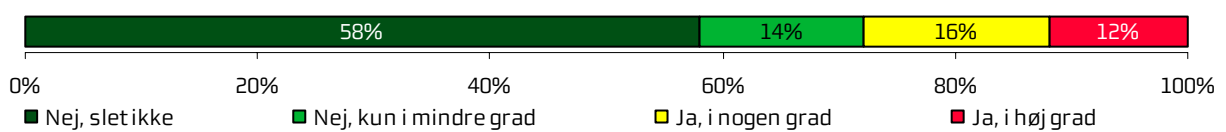
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=64)



Orientering af praktiserende læge (n=224)



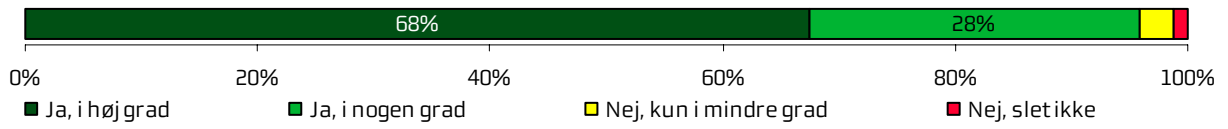
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=386)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %	97 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	96 %	92 %	97 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	89 %	84 %	94 % *	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	75 %	78 % *	81 % *	68 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=428)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	98 %	89 % *	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbnr.: >>jobnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>		Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	61%	100%
Køn		
Mand	34%	39%
Kvinde	66%	61%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	3%
20-39 år	16%	21%
40-59 år	34%	36%
60-79 år	43%	35%
80- år	6%	5%

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

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

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		500		100%
Køn				
Mand		168		34%
Kvinde		332		66%
Aldersgruppe				
0-19 år		6		1%
20-39 år		79		16%
40-59 år		170		34%
60-79 år		214		43%
80- år		31		6%
Skema udfyldt af				
Patienten		467		96%
Pårørende		18		4%
Modersmål				
Dansk		460		94%
Ikke dansk		29		6%
Afsnitsnavn				
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT		5		1%
MEA AMBULATORIUM, THG		154		31%
MEA OSTEOPROSE, THG		91		18%
MEA, AMBULATORIUM, NBG		210		42%
MEA, KLIN. ERN. THG		12		2%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		28		6%

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	32	65	2	0	440	38
Køn						
Mand	33	66	1	0	157	9
Kvinde	32	65	3	0	283	29
Aldersgruppe						
0-19 år	40	60	0	0	5	1
20-39 år	29	63	8	0	72	5
40-59 år	27	71	3	0	154	12
60-79 år	37	62	1	0	187	18
80- år	35	65	0	0	22	2
Skema udfyldt af						
Patienten	33	65	3	0	419	35
Pårørende	22	78	0	0	16	1
Modersmål						
Dansk	33	64	2	0	410	36
Ikke dansk	21	73	5	0	27	1
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	60	40	0	0	5	0
MEA AMBULATORIUM, THG	31	65	4	0	134	11
MEA OSTEOPROSE, THG	35	64	1	0	74	12
MEA, AMBULATORIUM, NBG	32	66	2	0	193	9
MEA, KLIN. ERN. THG	64	36	0	0	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	23	5

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	38	60	2	0	481
Køn					
Mand	37	63	0	0	166
Kvinde	38	59	3	0	315
Aldersgruppe					
0-19 år	44	56	0	0	6
20-39 år	34	56	9	0	78
40-59 år	33	66	0	0	166
60-79 år	41	58	1	0	207
80- år	46	54	0	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	38	60	2	0	457
Pårørende	33	67	0	0	17
Modersmål					
Dansk	38	60	2	0	449
Ikke dansk	34	66	0	0	28
Afsnitsnavn					
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	80	20	0	0	5
MEA AMBULATORIUM, THG	35	63	3	0	147
MEA OSTEOPROSE, THG	44	55	1	0	86
MEA, AMBULATORIUM, NBG	35	63	2	0	203
MEA, KLIN. ERN. THG	75	25	0	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	28

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	78	5	0	477
Køn					
Mand	15	80	4	0	162
Kvinde	18	76	5	0	315
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	0	6
20-39 år	11	81	7	1	77
40-59 år	16	77	7	0	162
60-79 år	21	75	4	0	206
80- år	13	87	0	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	17	78	5	0	452
Pårørende	19	81	0	0	18
Modersmål					
Dansk	18	77	5	0	444
Ikke dansk	12	88	0	0	29
Afsnitsnavn					
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	20	80	0	0	5
MEA AMBULATORIUM, THG	15	84	1	0	148
MEA OSTEOPROSE, THG	27	68	5	0	85
MEA, AMBULATORIUM, NBG	13	76	10	1	199
MEA, KLIN. ERN. THG	0	92	8	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	71	7	0	28

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	76	2	0	470
Køn					
Mand	20	77	3	1	160
Kvinde	22	76	2	0	310
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	0	6
20-39 år	29	64	6	1	77
40-59 år	21	77	2	0	159
60-79 år	19	78	2	0	204
80- år	19	81	0	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	21	76	3	0	445
Pårørende	23	77	0	0	18
Modersmål					
Dansk	21	77	3	0	438
Ikke dansk	31	69	0	0	28
Afsnitsnavn					
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	-	-	-	-	4
MEA AMBULATORIUM, THG	20	79	1	0	144
MEA OSTEOPROSE, THG	30	70	0	0	84
MEA, AMBULATORIUM, NBG	18	76	6	1	199
MEA, KLIN. ERN. THG	8	92	0	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	78	7	0	27

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	65	0	0	484
Køn					
Mand	36	63	0	0	166
Kvinde	35	65	0	0	318
Aldersgruppe					
0-19 år	15	85	0	0	6
20-39 år	31	69	1	0	78
40-59 år	30	70	0	0	168
60-79 år	39	60	0	0	204
80- år	48	52	0	0	28
Skema udfyldt af					
Patienten	35	64	0	0	458
Pårørende	38	62	0	0	17
Modersmål					
Dansk	36	64	0	0	449
Ikke dansk	29	66	5	0	29
Afsnitsnavn					
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	20	60	20	0	5
MEA AMBULATORIUM, THG	29	71	0	0	147
MEA OSTEOPROSE, THG	44	56	0	0	89
MEA, AMBULATORIUM, NBG	37	62	0	0	204
MEA, KLIN. ERN. THG	58	42	0	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	27

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	94	6	363	128
Køn				
Mand	94	6	128	38
Kvinde	93	7	235	90
Aldersgruppe				
0-19 år	100	0	5	1
20-39 år	86	14	62	16
40-59 år	96	4	134	35
60-79 år	95	5	144	65
80-år	94	6	18	11
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	344	120
Pårørende	93	7	11	7
Modersmål				
Dansk	93	7	337	119
Ikke dansk	98	2	21	8
Afsnitsnavn				
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	60	40	5	0
MEA AMBULATORIUM, THG	92	8	116	34
MEA OSTEOPROSE, THG	98	2	45	45
MEA, AMBULATORIUM, NBG	93	7	171	35
MEA, KLIN. ERN. THG	-	-	4	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	22	6

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	50	11	1	469	12
Køn						
Mand	36	55	9	0	163	2
Kvinde	39	48	12	2	306	10
Aldersgruppe						
0-19 år	40	60	0	0	5	1
20-39 år	32	53	11	4	76	1
40-59 år	37	54	9	0	161	7
60-79 år	38	48	13	1	199	2
80- år	49	36	15	0	28	1
Skema udfyldt af						
Patienten	38	50	11	1	445	9
Pårørende	41	41	18	0	16	2
Modersmål						
Dansk	38	51	10	1	437	11
Ikke dansk	30	43	27	0	27	1
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	20	20	60	0	5	0
MEA AMBULATORIUM, THG	32	53	13	2	144	3
MEA OSTEOPROSE, THG	61	33	6	0	85	3
MEA, AMBULATORIUM, NBG	28	59	12	1	198	6
MEA, KLIN. ERN. THG	67	33	0	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	48	16	0	25	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	18	12	57	264	43
Køn						
Mand	13	23	14	49	91	15
Kvinde	13	16	12	60	173	28
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	5	12	20	63	51	3
40-59 år	17	12	8	63	90	20
60-79 år	11	25	13	51	107	17
80- år	29	16	13	42	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	11	19	13	57	251	38
Pårørende	33	10	0	58	8	2
Modersmål						
Dansk	12	18	13	58	245	39
Ikke dansk	26	25	3	46	15	3
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	-	-	-	-	4	0
MEA AMBULATORIUM, THG	13	18	15	54	89	9
MEA OSTEOPROSE, THG	25	25	4	46	28	10
MEA, AMBULATORIUM, NBG	8	18	13	61	124	21
MEA, KLIN. ERN. THG	-	-	-	-	3	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	6	13	69	16	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	7	79	13	1	453	31
Køn						
Mand	5	79	15	1	155	9
Kvinde	7	79	12	1	298	22
Aldersgruppe						
0-19 år	0	100	0	0	6	0
20-39 år	2	81	15	1	73	4
40-59 år	4	74	20	2	156	12
60-79 år	10	81	9	0	191	13
80- år	7	91	2	0	27	2
Skema udfyldt af						
Patienten	6	79	14	1	428	29
Pårørende	12	83	4	0	17	1
Modersmål						
Dansk	7	79	13	1	421	28
Ikke dansk	3	95	2	0	27	2
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	0	80	20	0	5	0
MEA AMBULATORIUM, THG	6	85	8	1	144	5
MEA OSTEOPROSE, THG	10	77	13	0	70	18
MEA, AMBULATORIUM, NBG	6	73	19	2	197	6
MEA, KLIN. ERN. THG	10	80	10	0	10	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	78	11	0	27	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	55	18	27	334
Køn				
Mand	57	15	28	129
Kvinde	54	20	26	205
Aldersgruppe				
0-19 år	80	20	0	5
20-39 år	46	22	32	60
40-59 år	50	18	31	121
60-79 år	59	18	23	133
80- år	86	5	9	15
Skema udfyldt af				
Patienten	55	17	27	315
Pårørende	44	43	13	12
Modersmål				
Dansk	57	17	26	308
Ikke dansk	35	40	25	22
Afsnitsnavn				
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	-	-	-	4
MEA AMBULATORIUM, THG	49	22	28	116
MEA OSTEOPROSE, THG	71	18	12	17
MEA, AMBULATORIUM, NBG	57	14	28	159
MEA, KLIN. ERN. THG	80	10	10	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	14	25	28

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	53	20	27	213
Køn				
Mand	50	17	33	75
Kvinde	54	21	25	138
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	43	23	34	42
40-59 år	49	21	30	77
60-79 år	58	18	24	83
80- år	75	9	16	8
Skema udfyldt af				
Patienten	53	18	28	196
Pårørende	40	46	14	11
Modersmål				
Dansk	54	18	27	198
Ikke dansk	27	47	26	13
Afsnitsnavn				
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	-	-	-	1
MEA AMBULATORIUM, THG	48	23	28	81
MEA OSTEOPROSE, THG	-	-	-	4
MEA, AMBULATORIUM, NBG	52	17	31	102
MEA, KLIN. ERN. THG	83	17	0	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	11	16	19

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	53	5	0	144	7
Køn						
Mand	36	61	3	0	46	3
Kvinde	46	49	6	0	98	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	43	44	13	0	27	0
40-59 år	45	53	2	0	46	4
60-79 år	39	57	4	0	62	2
80- år	52	48	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	45	50	5	0	131	6
Pårørende	31	69	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	44	50	5	0	136	5
Ikke dansk	11	89	0	0	7	2
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	-	-	-	-	1	0
MEA AMBULATORIUM, THG	34	58	8	0	53	3
MEA OSTEOPROSE, THG	-	-	-	-	4	0
MEA, AMBULATORIUM, NBG	50	47	3	0	64	4
MEA, KLIN. ERN. THG	50	50	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	16	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	60	8	0	417	65
Køn						
Mand	32	61	7	0	149	15
Kvinde	32	60	8	0	268	50
Aldersgruppe						
0-19 år	60	40	0	0	5	1
20-39 år	31	58	12	0	73	4
40-59 år	28	61	10	0	142	24
60-79 år	32	62	6	0	174	30
80- år	49	51	0	0	23	6
Skema udfyldt af						
Patienten	32	60	8	0	394	61
Pårørende	30	70	0	0	16	2
Modersmål						
Dansk	32	60	8	0	386	61
Ikke dansk	31	66	3	0	26	3
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	40	60	0	0	5	0
MEA AMBULATORIUM, THG	30	61	10	0	135	14
MEA OSTEOPROSE, THG	38	55	7	0	55	30
MEA, AMBULATORIUM, NBG	32	60	8	1	186	17
MEA, KLIN. ERN. THG	45	45	9	0	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	72	0	0	25	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	6	471
Køn				
Mand	0	95	5	158
Kvinde	0	93	7	313
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	6
20-39 år	0	95	5	78
40-59 år	1	93	6	161
60-79 år	0	93	7	199
80- år	0	96	4	27
Skema udfyldt af				
Patienten	0	94	6	444
Pårørende	7	93	0	18
Modersmål				
Dansk	0	93	6	438
Ikke dansk	0	100	0	27
Afsnitsnavn				
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	0	100	0	5
MEA AMBULATORIUM, THG	1	92	8	146
MEA OSTEOPROSE, THG	0	93	7	83
MEA, AMBULATORIUM, NBG	0	95	5	199
MEA, KLIN. ERN. THG	0	100	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	26

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	86	13	150	335
Køn					
Mand	0	85	15	65	100
Kvinde	2	86	12	85	235
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	4	2
20-39 år	0	87	13	31	48
40-59 år	2	83	14	55	112
60-79 år	0	89	11	53	151
80- år	0	76	24	7	22
Skema udfyldt af					
Patienten	0	87	13	135	324
Pårørende	12	68	20	11	7
Modersmål					
Dansk	1	88	11	128	325
Ikke dansk	0	71	29	20	7
Afsnitsnavn					
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	-	-	-	3	2
MEA AMBULATORIUM, THG	2	83	15	46	103
MEA OSTEOPROSE, THG	0	88	13	8	78
MEA, AMBULATORIUM, NBG	0	90	10	82	123
MEA, KLIN. ERN. THG	0	100	0	5	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	6	22

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	34	2	0	449	33
Køn						
Mand	64	33	3	1	160	6
Kvinde	62	35	2	0	289	27
Aldersgruppe						
0-19 år	60	40	0	0	5	0
20-39 år	58	35	5	2	79	0
40-59 år	62	37	1	0	154	14
60-79 år	65	32	3	0	186	16
80- år	63	37	0	0	25	3
Skema udfyldt af						
Patienten	63	34	3	0	427	30
Pårørende	64	36	0	0	17	1
Modersmål						
Dansk	64	33	3	0	418	30
Ikke dansk	48	52	0	0	27	2
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	80	20	0	0	5	0
MEA AMBULATORIUM, THG	58	39	3	1	140	7
MEA OSTEOPROSE, THG	68	31	1	0	71	14
MEA, AMBULATORIUM, NBG	63	34	3	1	198	8
MEA, KLIN. ERN. THG	82	18	0	0	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	0	0	24	3

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	25	0	0	457	29
Køn						
Mand	80	19	1	1	155	9
Kvinde	71	28	0	0	302	20
Aldersgruppe						
0-19 år	59	41	0	0	6	0
20-39 år	70	27	1	2	77	1
40-59 år	72	27	1	0	153	14
60-79 år	76	24	0	0	192	14
80- år	82	18	0	0	29	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	25	1	0	432	28
Pårørende	80	20	0	0	17	1
Modersmål						
Dansk	74	25	0	0	428	25
Ikke dansk	66	31	4	0	24	4
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	60	40	0	0	5	0
MEA AMBULATORIUM, THG	69	30	0	1	142	7
MEA OSTEOPROSE, THG	80	20	0	0	80	7
MEA, AMBULATORIUM, NBG	73	25	2	1	193	13
MEA, KLIN. ERN. THG	92	8	0	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	0	0	25	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	39	8	2	485	5
Køn						
Mand	53	36	9	2	165	1
Kvinde	50	40	8	2	320	4
Aldersgruppe						
0-19 år	30	44	0	26	6	0
20-39 år	44	37	18	1	78	0
40-59 år	49	41	8	2	167	2
60-79 år	56	38	5	1	205	3
80- år	46	40	9	4	29	0
Skema udfyldt af						
Patienten	51	39	9	1	460	5
Pårørende	59	37	0	4	17	0
Modersmål						
Dansk	52	39	8	1	452	5
Ikke dansk	36	42	13	8	28	0
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	-	-	-	-	4	0
MEA AMBULATORIUM, THG	46	40	12	2	151	0
MEA OSTEOPROSE, THG	60	33	7	0	87	2
MEA, AMBULATORIUM, NBG	49	43	5	3	204	2
MEA, KLIN. ERN. THG	75	25	0	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	37	7	0	27	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	32	4	1	464	23
Køn						
Mand	66	31	4	0	158	7
Kvinde	62	33	4	1	306	16
Aldersgruppe						
0-19 år	59	41	0	0	6	0
20-39 år	54	35	8	2	75	4
40-59 år	56	38	5	1	159	9
60-79 år	68	30	3	0	195	10
80- år	88	12	0	0	29	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	32	4	1	440	21
Pårørende	67	33	0	0	17	1
Modersmål						
Dansk	65	31	4	0	432	21
Ikke dansk	36	45	14	5	28	1
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	60	40	0	0	5	0
MEA AMBULATORIUM, THG	58	35	6	1	144	4
MEA OSTEOPROSE, THG	73	25	3	0	80	9
MEA, AMBULATORIUM, NBG	61	34	5	0	198	8
MEA, KLIN. ERN. THG	82	18	0	0	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	0	0	26	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	39	5	1	365	104
Køn						
Mand	55	39	6	1	130	33
Kvinde	56	39	5	1	235	71
Aldersgruppe						
0-19 år	35	65	0	0	5	1
20-39 år	51	40	10	0	63	14
40-59 år	47	47	4	2	132	35
60-79 år	61	32	5	1	147	51
80- år	79	21	0	0	18	3
Skema udfyldt af						
Patienten	56	38	5	1	345	98
Pårørende	58	37	6	0	13	5
Modersmål						
Dansk	57	37	5	1	337	100
Ikke dansk	30	58	8	3	25	3
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	20	60	20	0	5	0
MEA AMBULATORIUM, THG	52	42	6	1	120	24
MEA OSTEOPROSE, THG	75	23	2	0	44	34
MEA, AMBULATORIUM, NBG	50	42	6	2	165	39
MEA, KLIN. ERN. THG	100	0	0	0	10	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	0	0	21	5

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	488
Køn			
Mand	91	9	165
Kvinde	93	7	323
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	6
20-39 år	91	9	79
40-59 år	91	9	168
60-79 år	94	6	207
80- år	89	11	28
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	462
Pårørende	100	0	18
Modersmål			
Dansk	92	8	454
Ikke dansk	97	3	29
Afsnitsnavn			
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	80	20	5
MEA AMBULATORIUM, THG	91	9	150
MEA OSTEOPROSE, THG	95	5	88
MEA, AMBULATORIUM, NBG	92	8	206
MEA, KLIN. ERN. THG	92	8	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	27

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	36	23	2	32	4
Køn						
Mand	30	57	6	6	14	0
Kvinde	43	22	35	0	18	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	58	42	0	6	0
40-59 år	38	40	15	7	11	3
60-79 år	53	30	17	0	13	0
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	36	37	24	2	31	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	38	36	23	2	32	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	-	-	-	-	1	0
MEA AMBULATORIUM, THG	36	36	27	0	11	2
MEA OSTEOPROSE, THG	-	-	-	-	2	1
MEA, AMBULATORIUM, NBG	20	53	20	7	15	1
MEA, KLIN. ERN. THG	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	22	8	2	454	14
Køn						
Mand	70	22	7	2	157	4
Kvinde	67	22	9	2	297	10
Aldersgruppe						
0-19 år	100	0	0	0	6	0
20-39 år	58	25	16	1	71	3
40-59 år	69	20	8	2	162	5
60-79 år	68	23	7	2	192	3
80- år	75	22	3	0	23	3
Skema udfyldt af						
Patienten	68	22	8	2	435	11
Pårørende	68	10	22	0	13	2
Modersmål						
Dansk	69	22	8	2	425	11
Ikke dansk	59	24	17	0	26	2
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	60	20	20	0	5	0
MEA AMBULATORIUM, THG	64	23	10	3	144	1
MEA OSTEOPROSE, THG	86	13	1	0	79	3
MEA, AMBULATORIUM, NBG	61	28	11	1	189	10
MEA, KLIN. ERN. THG	73	27	0	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	23	8	4	26	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	69	4	4	245	145
Køn						
Mand	27	68	4	1	90	37
Kvinde	22	70	4	5	155	108
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	15	72	11	2	35	31
40-59 år	26	63	4	7	85	47
60-79 år	24	73	2	1	109	57
80- år	28	63	0	9	13	8
Skema udfyldt af						
Patienten	24	68	4	4	235	142
Pårørende	11	89	0	0	7	2
Modersmål						
Dansk	24	68	3	4	226	141
Ikke dansk	20	70	9	0	15	4
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	-	-	-	-	3	1
MEA AMBULATORIUM, THG	25	67	5	3	87	34
MEA OSTEOPROSE, THG	14	77	0	9	22	46
MEA, AMBULATORIUM, NBG	26	69	4	2	113	53
MEA, KLIN. ERN. THG	60	40	0	0	5	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	80	7	7	15	7

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	34	5	2	467
Køn					
Mand	57	35	6	2	163
Kvinde	60	34	5	2	304
Aldersgruppe					
0-19 år	30	70	0	0	6
20-39 år	43	47	10	0	78
40-59 år	56	39	4	2	162
60-79 år	65	27	5	3	196
80- år	73	24	3	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	59	34	5	2	441
Pårørende	67	28	4	0	18
Modersmål					
Dansk	60	33	5	2	434
Ikke dansk	42	55	0	3	28
Afsnitsnavn					
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	60	40	0	0	5
MEA AMBULATORIUM, THG	55	38	6	1	145
MEA OSTEOPROSE, THG	62	29	6	3	79
MEA, AMBULATORIUM, NBG	60	33	5	2	202
MEA, KLIN. ERN. THG	73	18	0	9	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	32	0	0	25

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	65	35	327	152
Køn				
Mand	79	21	104	59
Kvinde	59	41	223	93
Aldersgruppe				
0-19 år	100	0	5	1
20-39 år	58	42	58	19
40-59 år	63	37	118	50
60-79 år	68	32	129	73
80- år	65	35	17	9
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	307	147
Pårørende	47	53	14	3
Modersmål				
Dansk	66	34	305	141
Ikke dansk	52	48	18	10
Afsnitsnavn				
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	-	-	3	2
MEA AMBULATORIUM, THG	66	34	107	39
MEA OSTEOPROSE, THG	65	35	63	22
MEA, AMBULATORIUM, NBG	62	38	130	74
MEA, KLIN. ERN. THG	71	29	7	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	17	11

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	67	3	0	204	0
Køn						
Mand	17	80	3	0	79	0
Kvinde	37	60	4	0	125	0
Aldersgruppe						
0-19 år	35	65	0	0	5	0
20-39 år	25	62	12	0	32	0
40-59 år	23	74	4	0	71	0
60-79 år	34	65	1	0	87	0
80- år	45	55	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	66	3	0	195	0
Pårørende	26	74	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	30	66	3	0	195	0
Ikke dansk	0	100	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	-	-	-	-	3	0
MEA AMBULATORIUM, THG	34	60	6	0	67	0
MEA OSTEOPROSE, THG	41	59	0	0	41	0
MEA, AMBULATORIUM, NBG	13	86	1	0	78	0
MEA, KLIN. ERN. THG	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	73	9	0	11	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	58	3	0	467
Køn					
Mand	42	56	2	0	160
Kvinde	37	59	3	0	307
Aldersgruppe					
0-19 år	17	83	0	0	5
20-39 år	40	53	7	0	78
40-59 år	34	64	2	0	161
60-79 år	41	56	2	1	199
80- år	50	50	0	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	39	58	3	0	445
Pårørende	25	75	0	0	15
Modersmål					
Dansk	39	57	3	0	438
Ikke dansk	25	75	0	0	26
Afsnitsnavn					
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	20	80	0	0	5
MEA AMBULATORIUM, THG	36	61	3	0	141
MEA OSTEOPROSE, THG	42	53	4	1	83
MEA, AMBULATORIUM, NBG	40	58	3	0	199
MEA, KLIN. ERN. THG	55	45	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	0	0	28

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	57	3	0	479
Køn					
Mand	45	52	2	0	165
Kvinde	37	59	4	0	314
Aldersgruppe					
0-19 år	30	70	0	0	6
20-39 år	39	54	7	0	78
40-59 år	35	61	3	0	165
60-79 år	44	53	3	0	203
80- år	33	67	0	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	40	56	3	0	454
Pårørende	32	64	4	0	18
Modersmål					
Dansk	41	55	3	0	446
Ikke dansk	12	85	3	0	29
Afsnitsnavn					
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	60	40	0	0	5
MEA AMBULATORIUM, THG	36	61	3	0	145
MEA OSTEOPROSE, THG	48	48	3	0	87
MEA, AMBULATORIUM, NBG	36	59	4	0	204
MEA, KLIN. ERN. THG	45	55	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	27

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	63	6	3	64	26	375
Køn							
Mand	31	57	7	5	36	12	111
Kvinde	26	70	5	0	28	14	264
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	4
20-39 år	-	-	-	-	4	1	71
40-59 år	26	60	11	3	27	12	122
60-79 år	32	64	3	0	26	13	158
80- år	21	67	0	12	6	0	20
Skema udfyldt af							
Patienten	29	61	7	3	58	22	362
Pårørende	24	76	0	0	5	3	8
Modersmål							
Dansk	31	61	4	3	53	23	359
Ikke dansk	16	66	17	0	10	3	13
Afsnitsnavn							
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	-	-	-	-	4	0	1
MEA AMBULATORIUM, THG	31	54	15	0	13	10	120
MEA OSTEOPROSE, THG	57	43	0	0	7	4	71
MEA, AMBULATORIUM, NBG	15	76	3	6	34	11	152
MEA, KLIN. ERN. THG	-	-	-	-	3	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	23

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	68	12	2	224	255
Køn						
Mand	16	76	6	2	79	83
Kvinde	19	64	14	2	145	172
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	12	53	27	8	36	42
40-59 år	14	70	14	2	78	88
60-79 år	22	71	7	0	93	110
80- år	25	70	0	5	13	13
Skema udfyldt af						
Patienten	19	66	12	2	209	245
Pårørende	0	100	0	0	11	7
Modersmål						
Dansk	18	67	13	2	204	244
Ikke dansk	12	83	0	5	20	8
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	-	-	-	-	3	2
MEA AMBULATORIUM, THG	15	70	15	0	67	81
MEA OSTEOPROSE, THG	28	63	10	0	40	45
MEA, AMBULATORIUM, NBG	18	68	11	4	102	101
MEA, KLIN. ERN. THG	-	-	-	-	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	0	17	12	15

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	14	16	12	386	92
Køn						
Mand	58	15	17	11	143	20
Kvinde	58	14	15	12	243	72
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	55	22	16	8	65	13
40-59 år	67	14	12	7	138	28
60-79 år	52	12	19	17	165	38
80- år	50	16	21	13	14	12
Skema udfyldt af						
Patienten	58	14	16	11	369	84
Pårørende	43	20	17	21	12	5
Modersmål						
Dansk	59	14	16	12	357	88
Ikke dansk	38	22	23	17	26	3
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	40	0	40	20	5	0
MEA AMBULATORIUM, THG	56	14	17	14	124	24
MEA OSTEOPROSE, THG	55	15	19	11	53	30
MEA, AMBULATORIUM, NBG	63	14	13	10	173	30
MEA, KLIN. ERN. THG	56	11	11	22	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	18	14	9	22	6

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	28	3	1	428	49
Køn						
Mand	72	26	2	1	151	14
Kvinde	65	30	3	2	277	35
Aldersgruppe						
0-19 år	80	20	0	0	5	1
20-39 år	62	31	5	2	72	6
40-59 år	63	34	2	1	153	12
60-79 år	71	25	3	1	175	29
80- år	84	16	0	0	23	1
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	3	1	408	44
Pårørende	71	29	0	0	15	3
Modersmål						
Dansk	68	27	3	1	399	45
Ikke dansk	56	40	3	0	26	3
Afsnitsnavn						
M1 MEDICINSK DAGAFSNIT	100	0	0	0	5	0
MEA AMBULATORIUM, THG	63	33	3	2	132	12
MEA OSTEOPROSE, THG	70	25	3	1	67	18
MEA, AMBULATORIUM, NBG	70	27	3	1	191	12
MEA, KLIN. ERN. THG	100	0	0	0	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	23	5	0	22	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 Endokrinologisk Afdeling MEA

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - MEA AMBULATORIUM, THG	Modtagelsen
2	Jeg skulle blot have foretaget en MR-skanning [på privathospital i efteråret] og er udmærket tilfreds med forløbet, men har ikke megen indsigt i afdelingen ellers.	God
4	Jeg har været tilknyttet ambulatoriet i mere end 30 år og har altid følt mig godt behandlet. Der er en god balance mellem en uformel, personlig modtagelse og en professionel håndtering af os som patienter.	Virkelig god
8	Altid god tid, smilede.	Virkelig god
9	Altid meget venlige sekretærer, der tager imod. Også ved telefonisk henvendelse.	Virkelig god
10	Meget engageret med virkelig god interesse for ens problemer, som har øget min indsats for at forbedre og ændre min livsstil.	Virkelig god
12	Jeg fulgte osteoporoseskolen. Forløbet var virkelig godt.	Intet svar
13	Venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
14	Meget venlige.	Virkelig god
15	Jeg fik gode informationer pr. brev om beliggenhed, parkering, bus og kort over hospital, inden jeg skulle møde første gang. Det var dejligt.	God
16	Ok.	God
19	Jeg har været i ambulatoriet to gange. Den første gang var der næsten ingen ventetid. Anden gang spurgte jeg sekretæren, om der ville være ventetid, men det var hun åbenbart ikke indstillet på at besvare. Hun sagde min tid var [det aftalte tidspunkt], og det vil det være. Men det passede slet ikke.	God
22	For det meste hurtig betjening. Altid venlig!	God
24	Alt personale er rigtig søde og venlige.	Virkelig god
26	Jeg fik en rigtig god og varm modtagelse.	Virkelig god
29	Er altid blevet modtaget med smil og venlighed.	Virkelig god
32	Det var okay. Første gang var der dog ret lang ventetid.	God
40	Der er altid ventetid!	God
45	Venligt personale.	God
49	Sekretæren er afmålt "venlig". Nærmest lidt sur, og virker ikke særlig arbejdsvillig. Siger kun det allermost nødvendige og smiler slet ikke.	Intet svar
50	Personalet virker venlige, hjælpsomme og kompetente.	God
51	Kun én samtale. [].	God
54	Det var den varmeste, venligste og tryggeste modtagelse, jeg kunne forestille mig på et sygehus. Virkelig smilende, varm og venlig. Og jeg kunne se en hel enorm udstråling fra sekretæren, der gavtede alle.	Virkelig god
57	I har en sekretær [], som altid er det sødeste, smilende og hjælpsomme væsen.	Virkelig god
59	Personalet orienterede ikke [om ventetid], og det synes jeg heller ikke er nødvendigt, når der kun er lidt ventetid.	God

ID	Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG	Modtagelsen
3	Jeg blev modtaget af læge NN, som skulle udføre forsøget og var i hele forløbet kun i kontakt med hende samt et par laboranter og en, der lavede []scanningen.	Virkelig god
4	Blev meget venligt vist hen til jer, da jeg gik ind af en forkert dør.	God
7	Fin modtagelse, ingen ventetid.	Virkelig god
9	Jeg var kun til scanning og har prøvet det en gang før.	Virkelig god
10	Ok.	Virkelig god
13	Alle har tid til mig og oplyser om alt, hvad jeg måtte spørge om. Bare så dejligt!	Virkelig god
14	Hurtig ekspedition.	Virkelig god
21	Søde og imødekommende medarbejdere/personale.	Virkelig god
29	Lidt travlt, men venligt.	God
ID	Kommentarer - MEA, AMBULATORIUM, NBG	Modtagelsen
2	Sygeplejerskens modtagelse var virkelig god. Det var lægens ikke. Alt for usikker, og jeg fik intet, jeg ikke vidste i forvejen. Det var jeg meget ked af, da jeg var temmelig hudløs, fordi jeg lige havde fået det konstateret. Lige netop på dette tidspunkt (første gang) havde jeg brug for én, der vidste noget og kunne svare på spørgsmål.	God
5	Venligt personale, smilende og imødekommende.	Virkelig god
7	Ønsker eventuelt nummersystem, så patienten ved lidt om ventetiden er kort eller lang, og kan være klar, så lægen ikke venter unødigt.	God
8	Jeg skulle have prøvesvar efter biopsi af knude i brystet. Det første, jeg fik, var et spørgeskema med en masse oplysninger, jeg ved, man bruger i forbindelse med narkose. Klart at jeg troede, at mine prøvesvar ville være, at nu var jeg syg.	Intet svar
14	Positiv og imødekommende.	Virkelig god
17	Altid søde og venlige.	Virkelig god
19	Personalet tager altid godt imod mig med et smil på læben, når jeg kommer, og man er ikke i tvivl om deres kunnen. Det er dejligt at vide, at man er i trygge hænder.	God
22	Ved skranken eller kontoret, var en alvorlig og seriøs dame uden at læse de papirer, jeg viste frem. Hun vil gerne sende mig til anden afdeling. Og jeg sagde, at hun først skulle læse det brev, jeg viste frem. Og så sagde hun, at det er her.	Dårlig
27	Fin, men ventetiden er ofte lang.	God
28	Personalet er søde og venlige.	Virkelig god
31	I var virkelig høflige og smilende.	Virkelig god
32	Ventetiden var [næsten en time] første gang, jeg var der, så kom der en sygeplejerske og fortalte, at hun var min kontaktperson, og at jeg snart ville komme ind, ventede yderligere et kvarter.	God
34	Altid søde og venlige. Hjælpende hvis man har spørgsmål eller problemer. Smilende og friske!	Virkelig god
37	Modtagelsen er ganske god, som den er pt.	Virkelig god
46	Jeg har haft min gang i ambulatoriet gennem [mange] år og kender arbejdsgangen. Venteværelset mindes jeg ikke har skiftet udseende, udover at der er kommet et par borde og saftevand.	God

Bilag 5

 47	Afslappet stemning og søde folk.	God
 48	Jeg er vant til andet sygehus, hvor man er et cpr-nummer. Her skulle de have mit navn. Det var rigtig rart. De gad slet ikke se mit sygeskringsbevis. RART.	Virkelig god
 52	Bliver altid modtaget med venlig genkendelse af personalet.	Virkelig god
 53	Ved første besøg var ventetiden uacceptabel, men anden gang var det acceptabelt.	God
 54	Den er perfekt i alle årene.	Virkelig god
 58	De "dalrer" rundt en gang imellem.	God
 60	Dejlige kvinder.	Virkelig god
 62	Det vil formentlig være svært at gøre på en anden måde. Men lidt frisk kaffe ville være en behagelig (ekstra) service.	God
 64	Fint!	Virkelig god
 66	Der er tit ventetid pga. telefonopkald.	God
 68	Der bliver man altid mødt med venlighed.	Virkelig god
 74	Man kan mærke, at der er styr på tingene, og man føler, at de er der for at hjælpe.	Virkelig god
 75	Jeg vil gerne have en fast læge til undersøgelse. Ikke hver gang en ny læge. Men hvem jeg skal tale med om det, ved jeg ikke.	God
 76	Synes, det var rart, at man fik "sin egen" sygeplejerske/kontaktperson.	God
 77	Alle er søde og imødekommende.	Virkelig god
 78	Altid smil og imødekommenhed.	Virkelig god
 79	Nej, de er super søde og venlige.	Virkelig god
 82	[]. (Sygeplejerske, læge, diætist). Gode til at rose, at tage den unge alvorligt, gode til at lytte. Alt i alt en god oplevelse.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
 1	Flink sekretær, god plads.	God
 2	Venligt personale.	God
 4	Det er muligt at indrette bedre/mere hyggeligt, hvis lokalet ikke også fungerede til vagtlægen. Kan gøres meget mere hyggeligt.	God

Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA


Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - MEA AMBULATORIUM, THG	Fejlhåndtering	
9	Forkerte formuleringer i brevveksling vedrørende behandling. Skrev f.eks. at stofskiftet var for højt, når det var for lavt. Men medicinjusteringen passede dog. Fandt selv fejlen og undrede mig.	Virkelig godt	
11	I forbindelse med sommerferie, hvor jeg skulle have telefonsvar på blodprøver af anden læge end kontaktlægen, er fast aftale med kontaktlæge gået i vasken. Det er sket to år i træk. Aftalen var, at jeg skulle have telefonsvar, men efterfølgende er jeg overgået til brevsvarende læger. Det er særlig u hensigtsmæssigt i forbindelse med graviditet og andre forhold, der komplicerer den medicinske behandling.	Dårligt	
20	Man glemte at tage en blodprøve. Det resulterer i, at jeg ikke fik besked på behandlingsstart. Den skuffelse blev der lavet grundigt om på af læge NN næste dag. Jeg har i den grad været overvåget af både læge NN og NN.	Virkelig godt	
21	Jeg talte med en læge, som jeg ikke oplevede som helt kompetent inden for feltet i starten af forløbet. Anden læge NN kom ind og overtog. Derefter bad jeg om anden læge NN, når jeg var til kontrol, hvilket jeg fik, bortset fra [én] gang [i efteråret]. Jeg er mest tryk ved anden læge NN, og vil fortsat holde fast ved at møde hende. Min mand har den samme oplevelse.	Godt	
32	Jeg oplevede at få et brev, hvor der stod, at jeg ikke var mødt op, da jeg skulle. Men havde IKKE fået et brev om en tid, jeg skulle møde, selvom personalet påstod det. Derfor gik der lang tid, til jeg fik den næste tid.	Dårligt	
39	Flere gange var blodprøver ikke bestilt som aftalt.	Godt	
41	NB: Personalet forholder sig kun til [et tal fra målinger], og ikke til problemer med meget lavt blodsukker - chok.	Intet svar	
45	En anden patients historie var skrevet ind i min journal.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)	
47	Kun en mindre fejl. En sekretær havde glemt at anmelde min røntgenundersøgelse, men jeg fik lov til at blive røntgenfotograferet alligevel.	Virkelig godt	
49	Det blev ikke af sekretæren præciseret, at jeg skulle vente i et bestemt venteværelse, og den læge, jeg kom ind til, havde ikke fået besked om, at jeg var kommet. Først da jeg selv henvendte mig igen efter en længere ventetid, kom der skub i sagen.	Dårligt	
50	Jeg havde ikke forstået, at jeg skulle have haft taget blodprøver før ankomsten. Skønt jeg blev sendt af sted med det samme til laboratoriet og var hurtigt tilbage og meldte til en ny sekretær, at nu var jeg der igen, blev jeg anvist et forkert venterum. Ventede halvanden time, og dermed blev [] scanning ikke mulig den dag men først seks uger senere. En forståelig misforståelse, som jeg selv var årsag til. Den interne pc-kommunikation mellem afdelingerne virker rigtig godt, og jeg kom til med det samme på laboratoriet.	Virkelig godt	
55	Var glemt i venteværelset i to timer og tre kvarter. Det var træls.	Godt	
58	Havde i forvejen bestilt tid ved læge NN. Sikrede mig hos sekretæren, at hun var tilstede, og at jeg var skrevet op til konsultation hos hende. Alligevel kom jeg til en anden læge, hvilket jeg var utrolig skuffet over, da jeg har stor tillid til læge NN.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)	
	ID	Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG	Fejlhåndtering
11	Forvirring i indkaldelses tidspunkter, som dog blev rettet, men stadig var årsag til forvirring	Virkelig godt	
18	Behandlingsforløb hos egen læge.	Intet svar	
20	Jeg har talt med to personer, uafhængige af hinanden, vedr. scanning af osteoporose. De	Intet svar	

Bilag 5

	bliver scannet et andet sted, og hver gang får de skriftlig besked på behandlingen med derfra. Det påtalte jeg ved min sidste scanning, jeg er dog patienten. Men det kunne ikke lade sig gøre.	
✎ 23	Dårlig info omkring undersøgelse, gjorde, at undersøgelsen ikke blev helt korrekt udført efter min mening.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 24	Glemte at tage ekstra blodprøver.	Virkelig godt
✎ 28	Talte kun med en person, som var meget venlig. Talte om forundersøgelse. Det behøvede jeg ikke at vide. Jeg skulle jo ringe til egen læge, når resultatet kom.	Intet svar
ID	Kommentarer - MEA, AMBULATORIUM, NBG	Fejlhåndtering
✎ 4	Det stemte ikke altid overens med det, som de forskellige ansatte sagde.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 15	Fordi det var min første alvorlige sygdom, anede jeg ikke, hvad sygdommen betød for mig, og hvad der skulle ske.	Intet svar
✎ 16	Forkert tidspunkt i brev.	Godt
✎ 21	Blodprøver er ikke lagt ind på computeren.	Godt
✎ 29	Efter mange års behandling [] med hydrocortison burde jeg tidligt være sat i behandling med D-vitamin og kalk. Nu har jeg osteoporose med [MANGE] sammenfald!	Virkelig godt
✎ 32	Første gang jeg skulle til kontrol, blev jeg kaldt ind af lægen, og vi snakkede om de forskellige ting vedr. min diabetes. Kom ud derfra og skulle have en ny tid om tre måneder. Forlod så ambulatoriet og kom ud i bilen og ville lige kigge min journal igennem, som jeg havde fået en kopi af og opdagede så, at det slet ikke var min journal, som lægen havde talt ud fra. Det var en anden patients papirer, jeg sad med i hånden. Jeg gik tilbage til ambulatoriet og bad om at komme til at snakke med lægen som så kom, og vi fik snakket, og han gav mig en undskyldning og ringede til mig næste dag med de rigtige oplysninger. Det var første gang, jeg var derude, at dette skete. Jeg var til kontrol [i efteråret], og der var ingenting at klage over. Vi vendte lige, hvad der var sket, så nu her sidste gang var alt ok.	Virkelig godt
✎ 40	Flere. Bl.a. rod i tidsbestillingen.	Virkelig dårligt
✎ 45	Afdelingen har valgt, at behandlingen fortrinsvist skal foregå via telefon eller mail til/fra kontaktsygeplejersken. Jeg skal på et tidspunkt have svar på blodprøver og ny dosis medicin og ringer som aftalt til afdelingen. Da journalen/medicinlisten ikke er skrevet/opdateret fra sidste kontakt, hvorunder en regulering af medicinen blev foretaget, er lægen godt i gang med at fejlordinere, da han ikke kan se, hvad der blev ændret sidst. Hvis jeg ikke selv havde haft styr på det, havde jeg fået forkert dosis. Jeg har skullet have taget blodprøver på et af afdelingen givet tidspunkt, og de var ikke bestilt, eller kun halvdelen var bestilt. På samme vis har der været problemer med, at der ikke har været lavet recept, når jeg skulle hente medicinen på apoteket.	Dårligt
✎ 48	Lægen glemte at skrive i journalen, at jeg skiftede medicin. Men det har jeg heldigvis selv styr på.	Godt
✎ 55	At jeg ikke får den samme læge, men næsten altid en anden, der først skal til at læse, hvad en anden læge har sat i gang, og det er ikke særlig behageligt.	Dårligt
✎ 57	Forskellige læger, der er meget stressede. Og føler, at alle i afdelingen har været der for længe. Ingen personlig behandling.	Dårligt
✎ 60	Jeg er blevet godt behandlet.	Intet svar
✎ 61	Jeg havde bestilt en tid ved skranken til svar på blodprøve, og så fik jeg derudover et brev med en anden tid, så jeg pludselig havde to tider. Tidligere ([sommere 2011]) henviste de til [en undersøgelse], hvor jeg fik at vide, at jeg ville få et brev med posten med en tid, og så skulle jeg ringe ind og give besked om tiden. Men da jeg ikke fik noget brev, henvendte jeg mig ved skranken, hvor jeg fik at vide, at de havde ringet og fået en tid til mig, og jeg skulle have været mødt op for en uge siden. Det fremgik klart, at det sikkert var min skyld, men jeg kan jo ikke møde op, når de ikke giver besked om tiden. Og selv om mit kontaktkort støttede min forkla-	Godt


ring, så var det jo nok mig, der havde misforstået noget.

 67 Fik at vide, at jeg skulle møde fire dage inden besøg for at få taget blodprøve, men havde ikke fået besked om morgenurinprøve, hvilket resulterede i en ekstra tur til afdelingen næste dag! Personalet havde ikke fået resultater af []undersøgelsen, og vidste heller ikke, at en sådan var sat i gang. Dette skulle [afdelingen] selv opfordre til at få en orientering omkring. Svarene fra [anden afdeling] kommer tilsyneladende ikke automatisk til diabetesafdelingen. Godt

 69 For dårlig blodtapning. Godt


ID Kommentarer - MEA, KLIN. ERN. THG

Fejlhåndtering

 1 Det drejede som om blodprøvetagning (én gang ud af [flere] mødegange). Den pågældende blev ganske ulykkelig, da en prøvetagning, hvor der skulle lægges venflon, mislykkedes. Kontaktpersonen var meget omsorgsfuld (det gjorde ondt) og tilkaldte en anden person. Der var lidt forståelig ventetid, men alt gik glat i næste forsøg (som ved de øvrige [] gange). Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit







Fejlhåndtering

 10 En blodprøve, speciel én, bortkommet. Gentaget ved ambulans besøg, men stadig ej fået svar. Virkelig godt

Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA








Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - MEA AMBULATORIUM, THG	Samlet indtryk
1	Det er rart, at det er den samme læge hver gang. Det betyder utrolig meget, at de ved, hvad det drejer sig om.	Virkelig godt
4	Jeg har undervejs skiftet behandlingsform, flere gange, og har oplevet en god og fokuseret vejledning til at håndtere de nye behandlinger. Bruger i dag insulinpumpe, og dette er, for mig, klart den bedste behandlingsform, jeg har været del af.	Virkelig godt
8	Rigtig god. Fyldestgørende.	Virkelig godt
9	Jeg er godt tilfreds med, at en del af konsultationerne foregår via brev eller telefon. Det letter min hverdag.	Godt
11	Når man [både har en sygdom] og er gravid, og dermed følges i to ambulatorier, skal man selv stå for kommunikationen mellem afdelingerne.	Dårligt
15	Det var rart, at man samarbejdede tæt med andre specialafdelinger. Især, da man konstaterede et nyt behandlingsbehov, jeg ikke vidste af, før jeg kom på afdelingen.	Godt
16	Jeg har været i ambulatoriet to gange med skiftende læger. Derudover får jeg brevsvar, som jeg har måtte rykke for tre gange.	Godt
18	Som type 1-diabetiker [gennem mange år] synes jeg, man er lidt svigtet. For [flere år siden] blev der taget mere hånd om type 1. Nu må man selv finde ud af det. Det drejer sig mest om type 2 nu om dage.	Godt
26	Idet jeg får forskellig medicin mod hjerteproblemer og er dårlig og syg (gigt), vil jeg gerne have ønsket mere forklaring omkring bivirkninger af forskellig medicin. Jeg har oplevet at blive mere syg, når jeg for eksempel skiftede medicin.	Virkelig godt
28	Det er rart at komme til samme læge hver gang. Så slipper man for at forklare igen og igen.	Virkelig godt
30	Jeg har inden for [det sidste stykke tid] været til to undersøgelser på afdelingen. Forløbene har været meget forskellige. Den første gang mødte jeg en læge, der virkelig lyttede og forholdt sig til tingene. Den anden gang var meget kort, uden engagement, og jeg var meget hurtigt ude ad døren!	Intet svar
31	Jeg har været [patient i mange år] med skiftende lægers kommentarer til undersøgelsesresultater, og jeg har altid kunnet være tilfreds. Selve scanningen har altid været en positiv oplevelse, ikke mindst takket være NN.	Godt
32	En gang fik jeg taget blodprøver, hvor de blev "væk" under rejsen fra at få dem taget og ned til en anden afdeling.	Dårligt
33	Der er meget lidt fokus på den psykiske del af at have en kronisk sygdom, hvilket jeg finder utilstrækkeligt.	Dårligt
34	Det vil være en stor fordel, hvis det var den samme person hver gang og ikke tre til fire forskellige.	Godt
35	Synes, det er uacceptabelt først at blive kaldt ind 25 minutter senere, end man har tid til, uden at der gives nogen forklaring eller meddelelse om det ved indtjekningen.	Godt
36	Jeg lider af en stofskiftesygdom og søgte hjælp til at stabilisere TSH samt forklaring på diffuse symptomer, som mange stofskiftepatienter oplever. Det kan man ikke forklare, og der udvises slet ikke forståelse eller lyst til at hjælpe. Bare TSH-tallet er, som "reglerne" siger, så mener man, at man har hjulpet patienten.	Dårligt
41	Der er ingen koordinering eller samarbejde mellem afdelingerne og [flere] kroniske sygdomme.	Intet svar

-  42 Det var faktisk umuligt at komme i telefonisk kontakt med de personer via de numre, jeg havde fået udleveret. Der var konstant optaget på numrene. Godt
-  44 Jeg er ikke blevet inddraget i nogle beslutninger. Men jeg har fået en fin orientering. Godt
-  45 Jeg har næsten en ny læge hver gang, og fordi jeg har det bedre, tager jeg det som en oplevelse. Men i starten af mit forløb, hvor jeg ikke havde det så godt, var det lidt belastende. Godt
-  50 Min kontaktperson var meget behjælpelig og betænksom med at få alle dele af undersøgelserne til at ske samme besøgsdag, samt at arrangere samtale med samme læge ved næste besøg. Både læge NN og en yngre læge var gode til at formidle og skabe tryghed og ro i samtale og information. Virkelig godt
-  52 Lige præcis denne gang var der ingen ventetid (max fem minutter). Ellers har jeg før oplevet op til næsten 45 minutter. Godt
-  54 Jeg er meget tryk ved lægen og glad for, at det er den samme læge, der ser til mig hver gang. Godt







ID Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG

Samlet indtryk

-  2 Laboratoriet er kanon! Selve snakken med [] var ikke struktureret eller forberedt godt nok. Godt
-  4 Bortset fra rigelig trængsel i forhold til venteværelsets størrelse var alt fint og i orden. Virkelig godt
-  5 Jeg havde kun kontakt med personen, som tog billederne, og blev modtaget ved indgangen, så ingen ventetid i venteværelset og ingen snak med andet personale. Virkelig godt
-  8 Jeg startede på behandling med [præparat]. En skanning viste, at behandlingen havde hjulpet, styrken i knoglerne var blevet bedre. [Fik senere foretaget en] ny knoglescanning. Fik besked hos egen læge, resultatet var o.k. Ingen forandring fra sidste gang. Resultatet af den forrige knoglescanning kunne han ikke finde. Det var utilfredsstillende. Godt
-  13 Stor ros til alle, som har fortalt mig om alt, hvad jeg gerne vil vide. Alle er åbne og meget imødekommende og søde. Virkelig godt
-  25 Jeg er hver gang færdig på ambulatoriet inden [middag]. Skal så til røntgen, og det er ALDRIG før [om eftermiddagen]. Det er meget lang ventetid. Jeg bor udenfor byen og kan ikke tage hjem i ventetiden. Virkelig godt
-  29 Ambulatoriet anede ikke, at jeg var opereret for en stor tumor []. Jeg henviste ambulatoriet til [den afdeling, hvor indgrebet foregik], og gav dem tilladelse til at se min journal. Jeg opfordrede dem faktisk hertil. Dårligt

ID Kommentarer - MEA, AMBULATORIUM, NBG

Samlet indtryk

-  6 Pga. for højt blodtryk har jeg løbende kontakt til min læge, NN, i ambulatoriet. Vi kommunikerer via mail, hvilket fungerer virkelig godt. Det motiverer mig til god egenomsorg, jeg føler mig anerkendt og, endnu en vigtig faktor, det kan passes ind i min hverdag. Godt
-  9 Min kontaktperson er altid meget fleksibel mht. samtaler og undersøgelse, samt åben, informativ og tillidsvækkende. Godt
-  12 Kunne ikke være bedre, både på den ene og den anden afdeling samt ambulatoriet. Og er meget taknemmelig. Virkelig godt
-  13 Ventetid for at få en ny konsultationstid er for lang efter mødekort er udleveret. Det virker lidt mærkeligt at vente på ny tid, når man er FÆRDIG hos lægen og færdig i "hovedet". Vente på noget, som er så enkelt som at få en ny tid. Ellers er I alle sammen helt fantastiske, professionelle og supersøde. Godt
-  14 Blev sendt videre til en anden afdeling. Der herskede der ikke tvivl om, hvordan mit forløb havde været, godt inde i min sag. Virkelig godt
-  17 Har altid haft den samme læge og føler mig tryk ved at komme. Har altid kunnet ringe, hvis jeg syntes, mine symptomer blev værre, og er blevet ringet op af lægen. Godt. Virkelig godt

Bilag 5

25	For kort tid til hver enkelt patient, derfor bliver det ofte for overfladisk, og man glemmer nogle ting. Ti minutter (maksimalt) [med måneders mellemrum] er for lidt. Synes også, at information fra lægens/sygeplejerskens side tit mangler, f.eks. om nye tiltag mv.	Godt
32	Har gået til kontrol førhen på et andet sygehus, men jeg syntes ikke rigtig, de havde mere som kunne gavne mig. Søgte derfor til Aarhus for at måske andre øjne kunne se eller gøre noget, og det er jeg fuldt ud tilfreds med. Lægen kunne se nogle nye muligheder, som jeg nu er ved at prøve af og som giver resultater. Så jeg bliver i Aarhus til kontrol, også fremover.	Virkelig godt
33	Jeg har haft et mangeårigt behandlingsforløb her i Aarhus og i København. Oplevede ingen problem med journaloverførsel fra Aarhus til København og tilbage igen, men underligt nok var der problemer med overførslen af tidligere journal fra hospitalet med et sygehus til et andet sygehus. Ville ønske kommunikationen var bedre imellem de to. Jeg har givet dårlig vurdering af fagpersonalets behandling, fordi vedkommende, jeg har haft som fast kontaktperson, har været meget usikker på, hvordan min videre behandling skulle forløbe. Og har udtrykt over for mig, at vedkommendes kollegaer var meget mere interesserede i den type sygdom, jeg har. Vedkommende spurgte dog disse kollegaer til råds, og jeg fik den videre behandling, som jeg forventede at skulle få.	Dårligt
34	Er så glad for at gå til kontrol i ambulatoriet. Alle er fagligt dygtige, søde, rare og imødekom-mende.	Virkelig godt
40	Patienten er til besvær. Sygeplejerske lytter ikke og ignorerer mine meninger.	Dårligt
42	Det er utrolig vanskeligt at få en tid til øjenundersøgelse. Meget dårlig telefontid plus meget lang ventetid. Halve år!	Godt
45	Det undrer mig, at kontaktpersonen er sygeplejerske og ikke læge. Jeg har mest brug for mulighed for direkte adgang til faglig ekspertise, og ikke et mellemlid.	Godt
46	Jeg er yderst tilfreds med mit behandlingsforløb.	Virkelig godt
50	Der var et meget hurtigt forløb mellem forskellige afdelinger/personer ved behov, der opstod undervejs. Det vil sige [flere afdelingers] personale.	Virkelig godt
52	Alt i alt godt tilfreds. Meget smilende og venlig kontakt.	Virkelig godt
53	Dejligt at føle, at der endelig bliver taget hånd om én. Man føler sig godt behandlet og tryk.	Godt
54	De kan jo ikke gøre for, at jeg på det groveste ikke kan lade være med at spise slik. Det har kostet mig mit [ben].	Virkelig godt
57	Har aldrig været i ambulatoriet uden ventetid. Ingen personlig behandling. Føler altid, at alt skal gå stærkt.	Dårligt
58	Er kun inde ved lægen.	Godt
59	Der var ventetid på grund af, at der var lidt frustration over, hvad der skulle til og hvem, der skulle godkende med hensyn til opsamling af døgnurin.	Godt
61	Generelt, så har jeg også på andre afdelinger oplevet problemer med tider. Bl.a. at en tid var udsat, men jeg ikke havde modtaget brevet. Det er lidt bekymrende, at man skal til at betale, når man ikke møder op, når der åbenbart begås en delfejl med information om tider, specielt hvis tvivlen ikke kommer patienten til gode. Derudover er jeg meget svækket på grund af sygdom, så det er meget hårdt at kæmpe sig op og af sted blot for at få at vide, at ens tid er rykket.	Godt
62	Mit nuværende kontrolforløb, som har strukket sig over [mange] år, og som (formentlig) skal fortsætte resten af mit liv, forløber fint, med en god kommunikation mellem personalet og mig selv. Men en tidligere fejl i form af en manglende indkaldelse til en kontrolundersøgelse [for mange år siden] kom reelt til at bevirke, at mit studie måtte forlænges i flere år pga. en gradvist ødelagt hypofyse. En forventelig bivirkning af tidligere strålebehandlinger. Medicinsk afdeling glemte bare at indkalde mig til de, i følge min journal, planlagte kontrolundersøgelser. Undersøgelser, som på et langt tidligere tidspunkt ville have kunnet konstateret den tiltagende nedbrydelse af hypofysen.	Godt
63	Som patient kan det være svært at vurdere, om det er en super god behandling, da der ikke er	Godt

noget at måle op af, af tidligere erfaring. For mit vedkommende er det et fem minutters besøg hvert halve år og så farvel og vi ses igen. En ren opfølgning på om alt er ok. Og så er det jo i orden, at det kun tager fem minutter. :-)

- ✎ 65 Ventetid udelukkende i forbindelse med hjemtransport. Ventetiden var godt en halv time. Virkelig godt
- ✎ 67 Ved mit sidste besøg, var eneste reelle oplysning, at øjenafdelingen ingen bemærkninger havde i forbindelse med min øjenundersøgelse. Dette kunne måske have været oplyst på brev og dermed sparet en masse tid for lægen og undertegnede. Godt
- ✎ 71 Det havde været ønskeligt at have kontakt med samme læge og ikke tre til fire forskellige, der læser journal samtidig med, at jeg var til samtale. Godt
- ✎ 73 Jeg arbejder på at få lov til at gennemgå en [operation]. Jeg burde måske gå til kontrol for de hormonpiller, jeg tager, hos en gynækolog. Men min egen læge mener, at det er bedst for mig at gå til kontrol på Endokrinologisk Afdeling. Jeg håber, at jeg inden for [kort] tid kommer til samtale om mine ønsker for min fremtid []. Men det tror jeg ikke lige umiddelbart er noget, MEA kan hjælpe mig med. Men ellers er jeg for tiden godt tilfreds med forløbet. Godt
- ✎ 78 Diabetespatient. Skemaet besvaret på baggrund af jævnlige ambulatoriebesøg [gennem over tyve år]. Der er en verden til forskel på før og nu! Virkelig godt
- ✎ 80 Har flere gange være brugt som "prøvepatient" for lægestuderende. Jeg brugte mange timer på dette. Synes da, det kunne være rimeligt med kørselsgodtgørelse plus lidt mad! Virkelig godt
- ✎ 81 Synes, det er træls, når man har en tid hos lægen, og det så går en halv time over tiden. Godt

ID Kommentarer - MEA, KLIN. ERN. THG

Samlet indtryk

- ✎ 3 Jeg har kun været til blodprøver. Virkelig godt























ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk










- ✎ 1 Min sygdom er blevet håndteret godt, selvom det ikke er et klassisk forløb. Det er rart, at sygeplejerske, læge samt diætist strækker sig lidt ekstra for at få sygdommen under kontrol. Selvom det er standard, at man hurtigt skal tilbage til egen læge og gå til kontrol der. Dejligt, at man føler sig godt behandlet. Virkelig godt
- ✎ 5 Nogen stress, travlhed. Godt
- ✎ 8 I Aarhus ved de ikke noget om min behandling i []. Og jeg har været til speciallæge i forbindelse med min sygdom, min sygeplejerske og diætist sørgede for henvisningen til en speciallæge hos Skejby sygehus, men derefter var jeg bindeledet mellem de to behandlingssteder. Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - MEA AMBULATORIUM, THG	Samlet indtryk
4	Der har være passende information, og jeg har flere gange fået vejledning i selv at opsøge uddybende materiale.	Virkelig godt
5	Jeg beder altid om udskrifter af epikrisen, så jeg kan følge med i forløbet. Det fungerer godt!	Virkelig godt
6	Nej.	Virkelig godt
7	Måske kunne jeg have tænkt mig en mere dybdegående forklaring på min sygdom. Det hele var jo nyt for mig, hvor jeg lidt havde en følelse af, at lægen troede, at jeg vidste alt om det.	Godt
9	Har senest haft konsultation med en venlig, men uerfaren læge omkring behandlingsændring. Det var ikke betryggende nok at træffe store beslutninger på baggrund af.	Godt
15	Jeg bad om aktindsigt og måtte rykke for kopi af journalen efter et par af besøgene. Det er en god støtte selv at kunne læse, hvad læge og andre har skrevet.	Godt
16	Det ville være rart med en tilknyttet læge.	Godt
20	Har indtryk af, at afdelingen er veldrevet. Det er en fornøjelse at komme der i det område, jeg har set.	Virkelig godt
22	Med undtagelse af én gang med dårlig information (forkerte kommentarer i min journal) er jeg tilfreds!	Virkelig godt
27	Er egentlig tilfreds med både den mundtlige og skriftlige information om stofskiftesygdomme, men savner skriftlig information om graviditet i forbindelse med stofskiftesygdomme.	Godt
32	Første gang jeg var der, forklarede lægen min sygdom for mig, men jeg kunne ikke få nogen information med hjem!	Dårligt
33	Når jeg fik udlevet noget på skrift, blev det ikke gennemgået, og udbyttet af informationen blev derfor begrænset.	Dårligt
45	Det er til tider noget overfladisk. Men jeg er hele tiden blevet opfordret til at google min sygdom og selv udforske den. Men det kniber med feedback, når samtalen går ud over mine "tal" og blodprøver.	Godt
49	Kvalificeret lægelig behandling.	Godt
52	Selve undersøgelsens varighed af ca. fem til ti minutter, er ikke særligt betryggende, og informationsmængden bliver tilsvarende heller ikke særlig stor.	Godt
56	Fik ikke skriftlig information.	Godt
ID	Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG	Samlet indtryk
4	Der er jo egentlig ikke så meget at informere om. Der var en lille folder om undersøgelsen med indkaldelsen, og vi er jo absolut i småtingsafdelingen.	Virkelig godt
5	Fik kun besked om, at resultatet ville blive sendt til min egen læge i løbet af 14 dage, men der gik næsten fire uger.	Virkelig godt
7	Fik besked om, at resultat ville være praktiserende læge i hænde i løbet af [få] uger.	Godt
13	Jeg kunne ikke ønske mig mere af personalet. Det er perfekt udført, alt hvad de gør for mig.	Virkelig godt
16	Min læge har fået information.	Godt

	19	Venter på mere information.	Godt
	26	Jeg så, at der er teams til at vejlede mig i, hvordan jeg skal forholde mig med sygdommen. Blev henvist til egen læge, som så har henvist mig. Men der er alt for lang ventetid. Har talt med afdelingen og er skrevet op til, hvis der kommer afbud.	Virkelig godt
	30	Ok info før, kun info om position under, kun svar til læge (egen).	Godt
	ID	Kommentarer - MEA, AMBULATORIUM, NBG	Samlet indtryk
	2	Både læge og sygeplejerske udviste sikkerhed og havde god forståelse for min situation. Gik derfra med gode, brugbare informationer. Godt. Denne følelse og oplevelse havde jeg haft stor brug for første gang.	Godt
	3	Der er altid tolk med ved hver undersøgelse.	Godt
	11	SPARSOM!	Intet svar
	13	<input type="checkbox"/> Skriftlig information/patientvejledning vil være godt at have.	Godt
	14	Lægerne har været rigtig gode til at fortælle om mit forløb og har hele tiden fulgt op på udsving med andre undersøgelser samt orienteret om hvad og hvorfor. Det eneste, der kunne være ønskeligt, var at man kunne blive knyttet til en fast læge uden lang ventetid imellem besøgene.	Virkelig godt
	18	Personaler har en god erfaring med at forklare tingene, og de har en god modtagelse.	Virkelig godt
	19	De forskellige hæfter om mad, kulhydrat-tælling m.m. er altid en god hjælp.	Virkelig godt
	20	Jeg kunne godt bruge mere information, for jeg føler mig endnu ikke rustet til at tage ordentligt hånd om min sygdom.	Godt
	26	Jeg har ikke brug for information, da jeg er kommet der [i mange år].	Virkelig godt
	39	Jeg har i mit sygdomsforløb mistet evnen til at læse.	Godt
	45	Den skriftlige information er ok, men afdelingen overholder ikke det, de skriver i den. Jeg skulle ifølge informationen have en tid til svar i afdelingen på en ekstern undersøgelse, men det fik jeg aldrig.	Godt
	46	Al information har været mundtlig, og for mig har det været tilstrækkeligt. Jeg har selv læst en del om min sygdom, og har jeg været i tvivl om noget, har jeg forespurgt desangående ved konsultationerne.	Virkelig godt
	48	Der var i første omgang sat to timer af til mig. Det undrede jeg mig over, da jeg ikke er ny med sygdommen, kun ny til MÆA. Men det samme sagde sygeplejersken, og de timer blev ikke brugt. Men jeg blev lidt nervøs.	Virkelig godt
	49	Der er stort set ingen information, da jeg går til regelmæssige kontroller og har gjort det i [mange] år.	Godt
	51	Jeg har snakket med relevant fagpersonale, der har givet mig fornøden information. Jeg har deltaget i selvvalgte kurser, som der var opslået oplysninger om i ambulatoriets ventosal. Der er der blevet givet mere uddybende informationer, et godt supplement. Jeg kunne dog godt ønske mig, at jeg selv kunne se mine prøveresultater f.eks. ved at få dem tilsendt eller via en hjemmeside.	Godt
	54	De prøver alt, hvad de kan, men det går lige igennem hovedet. Jeg siger godt nok ja og amen, men glemte det igen.	Virkelig godt
	55	Når man fik noget, var det ok, men det får man ikke ret tit.	Godt
	57	Har aldrig modtaget noget skriftligt materiale. Personalet ved skranken er altid venlige. Det er ved sygeplejersken og lægen, at man føler stress.	Dårligt
	58	Det er godt under samtalen med lægen.	Godt

Bilag 5

















	60	Jeg fik god information.	Virkelig godt
	62	I det store hele har den "planlagte" information været okay, og personalet har generelt været meget villige til at svare på diverse spørgsmål. Dog fornemmer man som spørgende patient ofte det tidspres, som personalet er underlagt. Næste patient venter i venteværelset.	Godt
	65	Meget kompetent og imødekommende sygeplejerske.	Virkelig godt
	76	Synes, det var rart, at man fik at vide, at man altid kunne ringe, og at der var nogen, der kunne svare, når man så ringede med spørgsmål.	Dårligt
ID	Kommentarer - MEA, KLIN. ERN. THG		Samlet indtryk
	2	Jeg fik ikke nogen skriftlig information.	Godt
	4	Deltog i forsøg, som ikke er endelig afsluttet?	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	De skriftlige foldere er meget opdelt i Type I og Type II Diabetes, hvilket gør det svært at bruge i et ikke karakteristisk forløb.	Virkelig godt
	2	Eneste kommentar er, at jeg selv måtte regne ud, [hvordan medicin skulle tages]. Dette kunne jeg først diskutere med lægen efterfølgende, da medicinering gik i gang pr. telefon.	Godt
	5	Halvårlig kontrolbesøg.	Godt

Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

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

ID	Kommentarer - MEA AMBULATORIUM, THG	Samlet indtryk
16	Kost- og levevisinformation ville være rart.	Godt
18	Vi er for mange patienter, efterhånden går der mellem fire og seks minutter, før man kan få en ny tid.	Godt
22	Som [diabetespatient] er det vel meget naturligt at være i tvivl om kost, motion mv., især som relativt nykonstateret. Jeg har dog fået god information fra MEA.	Virkelig godt
24	Jeg følte mig stadig usikker.	Godt
25	Fantastisk, at man bare kan ringe og få gode råd mellem besøgene, hvis der opstår et tvivls-spørgsmål! SUPER!	Virkelig godt
27	Har været i ambulatoriet én enkelt gang for [flere måneder] siden (ved opstart af behandling). Er blevet indkaldt til samtale om [nogle uger], hvor jeg forventer at få svar på spørgsmål som, hvordan mit [stofskefte udvikler sig], hvor lang tid, jeg skal fortsætte med pillerne, hvordan jeg skal forholde mig, når jeg skal være gravid... Jeg får løbende taget blodprøver og efterfølgende brev om, at jeg skal fortsætte med behandlingen/pillerne.	Godt
38	<input type="checkbox"/> Patienten blev godt behandlet. Det er vi altid blevet på sygehuset.	Intet svar
42	Umuligt at komme i telefonisk kontakt med andre end receptionen, der kunne stille videre, men uden respons. Jeg måtte køre op til MEA til sidst for at komme i dialog med behandler.	Godt
44	Jeg synes ikke der har været fortalt noget om alkohol og motion.	Godt
45	Jeg fik at vide, at sygdommen kunne forværres ved rygning, så det holdt jeg op med. Men at jeg har taget så meget på, hvad det skyldes (tabletter?) og de slemme humørsvingninger får jeg ingen respons på, kun om "tallet" er rødt eller sort.	Godt
52	Jeg er kommet i ambulatoriet de sidste [mange] år. De sidste par år med to års mellemrum for at få resultatet af mine blodprøver, taget en uge før. Faktisk næsten hver gang (undtagen denne gang) har jeg ventet lang tid på at komme ind. Og lægen har ofte afbrudt forløbet på grund af et telefonopkald. Så min reelle tid har været maksimum ti minutter.	Godt
56	Jeg møder en ny læge, hver gang jeg kommer. Det er bedre, hvis man har den samme læge.	Godt
59	Jeg skal have taget blodprøver [regelmæssigt] og får det taget hos egen læge, og der er fra ambulatoriet udsagt, hvilke der skal tages - fint. Men med hensyn til, hvilken behandling/medicin jeg får, er det MIG SELV, der har orienteret egen læge.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG	Samlet indtryk
1	Jeg synes, det var et godt besøg hos jer. Kom ind før tiden, personalet venlige, helt hvad man forventer.	Intet svar
2	Der manglede information om, at jeg skulle svare på tests mellem undersøgelserne!	Godt
4	Havde tid hos min reumatolog, som havde henvist mig tre uger efter, og han havde ikke fået besked. Men måske er beskeden gået til min praktiserende læge.	Virkelig godt
6	Jeg føler mig tryk, når jeg er til behandling. Personalet er meget imødekommende ved de spørgsmål, der stilles. De fortæller tingene, så man forstår, hvad der bliver sagt.	Virkelig godt
7	Mener, der gik lang tid fra undersøgelse, til jeg fik svar fra egen læge. [Næsten to måneder].	Godt
12	Har talt med ambulatoriet nogle gange. Er blevet fint behandlet.	Virkelig godt

Bilag 5




















	13	Bliver ringet op, og jeg bliver spurgt om, hvordan jeg har det. Det er trygt, og jeg føler mig rigtig godt behandlet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA, AMBULATORIUM, NBG		Samlet indtryk
	1	Jeg går til regelmæssig kontrol pga. diabetes og har en "hyggelig" samtale med lægen hver tredje måned [].	Intet svar
	4	Jeg synes, at det var irriterende, når man skulle spise, at der gik tre til fem sygeplejersker og stressede rundt og havde et koldt ansigtsudtryk. For det gjorde, at man næsten ikke havde appetit tilbage.	Godt
	9	Det ville være rart med et bedre "informationsflow" i forbindelse med behandling i andre ambulatorier/hos andre læger/sundhedsprofessionelle.	Godt
	10	Har ikke kontakt med egen læge, da lægen i MEA opfylder mit behov for kontrol af mine sygdomme! Han har den viden, jeg selv mangler for at håndtere disse!	Godt
	22	Jeg kaster op hver dag.	Godt
	27	Det kan jeg ikke vurdere.	Godt
	32	Er blevet anbefalet mere fysisk træning, som jeg nu går til fire dage om ugen. Det giver resultater og det fortsætter jeg med.	Virkelig godt
	38	Under hvert besøg i ambulatoriet mødte jeg en ny læge, og det var forvirrende.	Godt
	43	Går til kontrol hver tredje måned. Specielt glad for at komme til samme læge hver gang, så han kender mine sygdomme og ikke behøver at bruge de 10 af 15 minutter under konsultationen på det. Alt i alt GODT TILFREDS.	Godt
	45	Der har været en del svipsere, hvilket påvirker tilliden til både afdelingen og behandlingen i det hele taget.	Godt
	48	Har haft telefonisk kontakt med MEA pga. overdosering af medicin. (Et af mine problemer: Over-/underdosering på skift). De tog sig godt af mig og rettede medicin ind i samarbejde med mig. Godt.	Virkelig godt
	49	Jeg styrer selv min sygdom og har ikke behov for yderligere end diverse prøver og kvalificeret sparring.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	4	Fint at ambulatoriet sender ambulatorienotaterne videre til min læge, men jeg oplever ingen forbindelse mellem praktiserende læge og diabetes-ambulatoriet.	Godt
	5	Lidt omkring kosten.	Godt
	9	[] Det [] drejer sig om kontrol [] tre til fire gange, sidste gang med [flere] års mellemrum. Den første gang var MEGET grundig.	Godt

Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

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



















ID	Kommentarer - MEA AMBULATORIUM, THG	Samlet indtryk
1	Det er utroligt, at man kommer derned, før man skal møde, og så bliver man tiltalt med fornavn. Det er sket et par gange. Jeg synes det er flot, at de, der er ansat på afdelingen, kan huske hver patient. MEGET FLOT.	Virkelig godt
3	De bør have læst journalen igennem inden indkaldelse, grundigt.	Godt
4	Jeg ville personligt foretrække en større grad af teknologisk understøttelse. F.eks. mulighed for at aflevere []data forud for ambulatoriebesøg, dette ville give en endnu bedre mulighed for at tolke laboratorieresultater fra blodprøverne, og for at give endnu bedre vejledning til mig.	Virkelig godt
5	Det ville være godt, hvis man blev orienteret i forvejen, hvis den læge, man skal møde, er fraværende. Det kan selvfølgelig ikke lade sig gøre ved akut opstået sygdom, men jeg har prøvet, at en anden læge overhovedet ikke kendte til mit sygdomsforløb, så jeg ville hellere have ventet og aftalt en ny tid!	Virkelig godt
9	Det er vigtigt, at lægens ekspertise afspejler de problemer, der skal diskuteres. Har to gange i træk været ude for, at det ikke var tilfældet.	Godt
11	Bedre kobling mellem kontaktlæge og patient, så det automatisk er vedkommende læge, der står for tilbagemeldinger/besøg.	Dårligt
15	Jeg har følt mig rigtig godt informeret af personalet. Det skriftlige materiale til støtte har også været vigtigt for mig. Det har hele tiden været tydeligt, at samarbejdet mellem personalegrupperne er rigtig godt. Jeg har et par gange haft brug for telefonkontakt. Det har været lidt svært at komme igennem.	Godt
16	Når jeg skriver god i de forrige spørgsmål, kunne jeg godt have brugt et ok.	Godt
17	Man kunne se, at undersøgelsesrummet har mange år på bagen. Håber at undersøgelsen trods det er "up-to-date" og så god som muligt.	Godt
20	Tak for hjælpen.	Virkelig godt
21	Skifte bladene ud. Lange ventetider. Kaffe/te på kanden, rarere belysning, information om lang ventetid.	Godt
23	Telefontid. Jeg fik et kort med navn på kontaktsygeplejerske. På kortet var der nævnt en telefontid, som slet ikke passede. Da jeg fik "hul" igennem, blev alt godt igen.	Godt
24	Bør gøre opmærksom på længere ventetid. Det er et pænt sted at komme ind.	Godt
25	Jeg kan ikke rose jer nok. Jeg er dybt taknemmelig over den flotte behandling, man får! Hvis det var muligt, skulle sygeplejerske NN have en guldmedalje! Hun er fantastisk!	Virkelig godt
30	Det ville være rart at være tilknyttet den samme læge gennem forløbet, så der blev en såkaldt "rød tråd" i forløbet!	Intet svar
32	Lægerne har været søde og lyttende/forklarende, men informationerne om mit forløb og sygdom har været for ringe og ikke nok.	Dårligt
35	Nedbringe ventetid eller i det mindste orientere om, at der er ventetid i dag på ca. så mange minutter.	Godt
37	Jeg føler mig velkommen. Jeg bliver godt behandlet, og er meget tryk ved det hele. Jeg ville bare ønske, at besked om ændring i min medicin automatisk blev givet til egen læge.	Virkelig godt
42	Det vil være rart med én behandler og en "livline", man kunne ringe til mellem aftaler for spørgsmål og støtte.	Godt

Bilag 5


 43	Efter [undersøgelse] på Aarhus Sygehus [] kom den [] læge, der skulle informere om resultat af [undersøgelsen] ind på scanningsstuen, sagde goddag og sagde, at undersøgelsen var god, og at der var ikke tegn på cancer. Her blev jeg MEGET overrasket, da det på intet tidspunkt havde været på tale, at det kunne være cancer. Herefter gik han igen uden yderligere kommentarer. Det var meget dårligt, at en læge virker ignorant og uinteresseret. IKKE BETRYGGENDE! ENESTE dårlige oplevelse i forløbet. Men en af de grovere, især hvis man selv er bange i forvejen! HAN burde lære lidt psykologi om patienthåndtering.	Virkelig godt
 45	Alle personaler virker venlige og imødekommende. Dog kan der mærkes en underliggende stress/kaos eller "hovsa" indimellem. Vurderet efter [mange måneders] gang på stedet.	Godt
 46	Jeg vil gerne fremhæve NN. Han har fulgt mig hele vejen, og det har givet mig tryghed. Det samme vil jeg sige om NN, som har opereret mig alle tre gange. Det har også givet mig tryghed.	Virkelig godt
 47	Parkeringspladser!	Godt
 48	Ros, ros og atter ros til alle i personalet, jeg var i kontakt med omkring mistanke om diabetes.	Virkelig godt
 50	Bygningen bærer præg af at være en midlertidig barak, og jeg tror, der er gjort det bedste, man kan gøre. Jeg syntes dog, at vægdekorationen af samme maler i et af venteværelserne, virker utrolig trist og melankolsk, uden dog at sige, udsmykning skal være lalleglad. Men i stedet for syv-ti billeder af samme maler, kunne man måske lysne rummet med kunst i nuancer, der matcher og som bevægede sig mod lyset. Inventarstolene i samme rum, var så smalle mellem armlænene, at jeg tvivler på, at en kraftig person kunne sidde i stolene. Det er naturligvis småting for et kortvarigt besøg. Personalet derimod lyste af venlighed, imødekommethed og dygtighed.	Virkelig godt
 53	En stor TAK til jer alle.	Godt
ID	Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG	Samlet indtryk
 2	Være bedre forberedt []. Laboratoriet havde helt styr på det!	Godt
 4	Venlig modtagelse og venlig radiolog (eller hvilken fagperson, der betjente scanneren). Så jeg er godt tilfreds med, hvad jeg oplevede hos jer.	Virkelig godt
 13	Hele personalet fortjener stor ros. Altid mødes jeg med stor hjælpsomhed og dejlige smil. Og jeg føler mig virkelig godt behandlet.	Virkelig godt
 15	Jeg skal møde igen om [et par] år. Jeg skal så bede min egen læge rette henvendelse til jer, hvorefter I skal indkalde mig. Med alt det edb kan jeg ikke forstå, at der ikke findes en kode, der popper op, så jeg får indkaldelsen direkte fra jer. Et lille hjertesuk.	Virkelig godt
 17	Jeg har deltaget i et frivilligt forsøg, og kan i den forbindelse ikke forstå, at man skal betale for parkering? I forvejen tager man fri fra arbejde for at komme, vel at mærke uden at få nogen kompensation.	Virkelig godt
 22	Alt var, som det skulle være.	Godt
 27	Utrolig sødt og venligt personale. Skønt med lidt morgenmad, når man møder ind fastende.	Virkelig godt
 30	Mere information om behandlingsforslag ønskes.	Godt
ID	Kommentarer - MEA, AMBULATORIUM, NBG	Samlet indtryk
 2	Hvis jeg havde fået en samtale med en anden læge første gang, ville det have været virkelig godt.	Godt
 10	Positivt: Fast læge ved hvert besøg. Medbestemmelse over egen situation og planer. Virkelig godt pumpeteam !	Godt
 11	Jeg mødte få personale i selve ambulatoriet. Dog mødte jeg en person med en meget god udstråling, og han vil blive mit hovedindtryk af ambulatoriet. Det var NN. Tillykke med ham!	Intet svar
 13	Meget gamle blade, dog gratis aviser til en trøst. Sygeplejersker har meget personlige samtaler med patienter i venteværelset. Synes ikke det er ok at være tilskuer til det. De burde have et	Godt

- rum til sygeplejeinformationer, vejledninger osv.
- ✎ 14 Som tidligere skrevet, er jeg blevet mødt positivt og professionelt, og jeg har følt mig 100 procent tryk hele vejen igennem. Virkelig godt
 - ✎ 15 Med så mange mennesker igennem ambulatoriet hver dag kan der ikke undgås lidt støj her og der. Mig generer det ikke. Virkelig godt
 - ✎ 22 Jeg husker ikke så meget om Endokrinologisk Afdeling. Jeg ventede over et år for at blive behandlet for [mine lidelser]. NN spiller stor mand (gud), og [man fik] sandheden i sidste brev, jeg fik fra ham [i foråret]. Han har så meget magt, og han vælger, hvem der bliver behandlet. Godt
 - ✎ 23 Jeg synes, at det er utroligt, at personalet kan blive ved med at være så effektive, søde og venlige på trods af regeringens hårde besparelser. Virkelig godt
 - ✎ 24 Jeg har gennem flere år haft NN som "livlæge", og det forløb har været SÆRDELES betryggende (og hyggeligt) for mig. Både min [pårørende] og jeg er fuldstændig trykke ved, at EN læge undersøger mig og giver direktiver om fremtiden. Virkelig godt
 - ✎ 30 Hende, der tog sig af mig på opvågningen, følte jeg, ville sende mig hjem hurtigt. Det ville være rart, at man følte sig velkommen på opvågningen frem for til besvær. MIN vurdering. Godt
 - ✎ 32 Kunne godt ønske mig tilbud af kaffe, te og mulighed for at kunne få rugbrød, knækbrød, ost og noget grønt, frugt, evt. sukkerfri saftvand, da man godt kan blive sulten, hvis ventetiden trækker ud. Jeg medbringer altid noget spiseligt, når jeg er til kontrol. Virkelig godt
 - ✎ 33 Meget tilfreds med den korte ventetid på blodprøver. Dårligt
 - ✎ 34 Igen søde, rare, imødekommende folk. Meget dygtige. Føler mig fuldkommen tryk der. Virkelig godt
 - ✎ 35 I det store hele er jeg meget tilfreds. Virkelig godt
 - ✎ 36 Angående indretning: venteværelset er i perioder meget overfyldt. Personalet må også i perioder lede efter ledige undersøgelses-/samtalerum. Virkelig godt
 - ✎ 38 Jeg kunne ønske mig at have en fast læge, som jeg en gang i mellem kunne tale i telefon med i stedet for at køre [fra anden by] til Aarhus. Ellers er jeg godt tilfreds med personalet. Godt
 - ✎ 39 Kortere ventetid. Jeg skulle have taget en del blodprøver, som jeg, grundet min afstand til sygehuset, fik lov at få taget hos min læge (egen læge) 14 dage i forvejen. Alligevel blev alle blodprøverne igen lavet, da jeg ankom til undersøgelse. Det forstår jeg ikke, var de andre blevet væk? Godt
 - ✎ 41 Jeg kunne ønske mere oplysning om alternativ behandling, som, sideløbende med den konventionelle, kunne have en gavnlig effekt. Virkelig godt
 - ✎ 42 Jeg er glad for at have den samme læge over lang tid. Både NN og anden NN har været i top! Godt
 - ✎ 44 At de eventuelt havde lidt mere styr på folk osv. Virkelig godt
 - ✎ 46 Jeg har måske tre gange mødt personale ved skranken, som opførte sig ubehageligt (efter mine normer) igennem [mange år]. Virkelig godt
 - ✎ 47 Venteværelset var en kende koldt. Der må gerne skrues lidt op for varmen! Hurtig betjening og søde folk :-)) Virkelig godt
 - ✎ 48 Det er jo en gammel bygning, og venteværelset og wc'et er slidt. Men de gør det fint med det, de har. Virkelig godt
 - ✎ 52 Det kunne være bedre, hvis der var en kande kaffe og te som i de gode gamle dage. Tag venligst dette til efterretning. Virkelig godt
 - ✎ 53 Meget imødekommende personale! Godt
 - ✎ 56 Personalet er o.k., man får svar, når man spørger. Venteværelset er kedeligt. Godt
 - ✎ 57 Bestræbe sig på at overholde de tider, man skal møde. Og når man har en fast tid, forsøge så Dårligt

Bilag 5

	vidt muligt at få personen ind. Har aldrig været der uden at vente ca. en halv time. Intet korte-re.	
	60 Jeg er blevet behandlet godt.	Virkelig godt
	61 Lægen, jeg talte med første gang (forår 2011), sørgede for yderligere relevant udredning på anden afdeling.	Godt
	63 Venteværelset er i brug af både laboratorium, vagtlæger og MEA. Det kunne måske forbedres, da det bruges af mange mennesker dagligt. Jeg synes, at det godt kunne være mere hyggeligt/personligt. Mere varme og tryghed i værelsets udtryk. Så der kommer en fornemmelse af velvære og tryghed, og her er rart at være.	Godt
	66 Jeg kunne godt ønske mig en spritpumpe i gangen til brug, når man forlader ambulatoriet, eller når man ankommer.	Godt
	67 Laboranterne havde ikke fået besked om, hvilke prøver de skulle tage []. De fandt dog ud af det.	Godt
	69 God information.	Godt
	70 Kontakten til ambulatoriet er vanskelig. Telefontiden er alt for kort, som medfører, at det er meget svært at komme igennem. F.eks. har jeg to gange udeblevet fra en tid, hvor det ikke var muligt at komme igennem telefonisk for aflysning. Sms-påmindelse er en fin ordning. Mailadgang til ambulatoriet ville kunne reducere den telefoniske kontakt.	Godt
	72 Det ville være godt med noget at læse i, mens man venter. Vær tydeligere i, hvem man skal kontakte i perioden mellem kontrol, hvis man har spørgsmål eller er utryg.	Virkelig godt
	76 Oplevede MEGET lange ventetider inden samtaler og svar på blodprøver og manglende vilje til telefonkonsultationer. Når der er så meget pres på i ambulatoriet, kunne det være en hjælp for personalet og patienten, hvis konsultationen kunne foregå telefonisk.	Dårligt
	78 Udvid telefontiden, anvend mails.	Virkelig godt
	80 Flere blade at læse i! Informationsbrochurer/patientforening til diverse sygdomme, som vedrører patienterne i ambulatoriet. Flere "hyggekrege" at sidde i, i stedet for ét stort rum. Flere planter.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2 Der er meget lidt plads. Gennemgangsrum for flere forskellige funktioner.	Godt
	3 Venteværelset er meget kedeligt. Oplevede nogle gange, at toiletet var snavset. Personalet på ambulatoriet skal roses for deres meget patientvenlige optræden. Alle, som jeg var i kontakt med, var yderst venlige, imødekommende og hjælpsomme.	Godt
	4 Jeg synes, det er dejligt, at min [] læge er den samme, og at jeg ved, at både hun og hendes [] kollega følger os, hvis jeg bliver gravid []. Det gør det MEGET lettere at være pumpebruger! Mere trygt. Tak til NN og NN :) Har to pumpeplejersker, jeg kan kontakte ved behov, men jeg bruger som regel min læge ved behov i stedet for, at det skal igennem sygeplejersken først.	Godt
	5 Stor hjælpsomhed ved ekspeditionen omkring beliggenhed af andre afdelinger.	Godt
	6 I det store hele er jeg godt tilfreds med personalet, de gør, hvad de kan.	Virkelig godt
	7 Gode, kompetente medarbejdere som giver indtryk af indlevelse i patientens problemer. Udviser empati og forståelse samt stor tålmodighed!	Virkelig godt
	8 Jeg er rigtig glad for personalet! Jeg er i forbindelse med en sygeplejerske NN (som også er min kontaktsygeplejerske), en virkelig god diætist, der forstår mig som person og retter vores samtaler efter det. Og en læge NN (han var nummer to, jeg var hos, og derefter blev han min læge), der er kompetent og forstår mine bekymringer. Når fagpersonerne er så kompetente, er resten knap så væsentligt for mig som patient. Men selvfølgelig glider deres arbejde lettere, når alt andet er på plads. Jeg tror, det er derfor, at jeg ikke oplever omgivelserne som betyde-	Virkelig godt

ningsfulde.

-  10 Ambulatoriet bærer i høj grad præg af slitage. Kedelige farver, kedelige møbler, for få "hyggeblade" til at forsøde ventetiden. Toilettet er praktisk talt ulækkert og lugter virkelig dårligt oven i. Virkelig godt

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

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

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

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

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

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

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