

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Medicinsk Afdeling M

Regionshospitalet Randers og Grenaa



13-04-2012

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
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	80
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	105
	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:	1304
Besvarelser fra afdelingens patienter:	847
Afdelingens svarprocent:	65%

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).

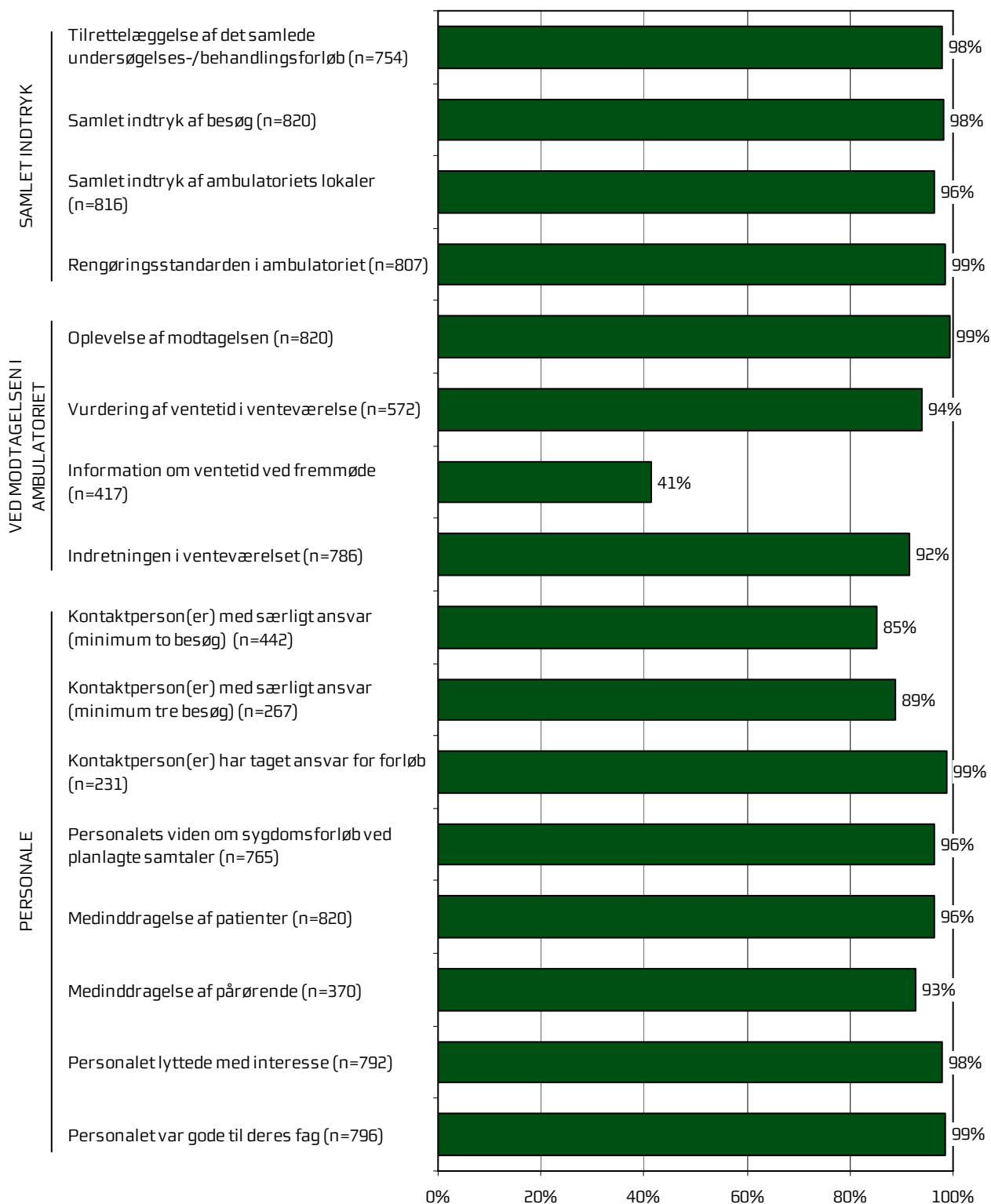
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

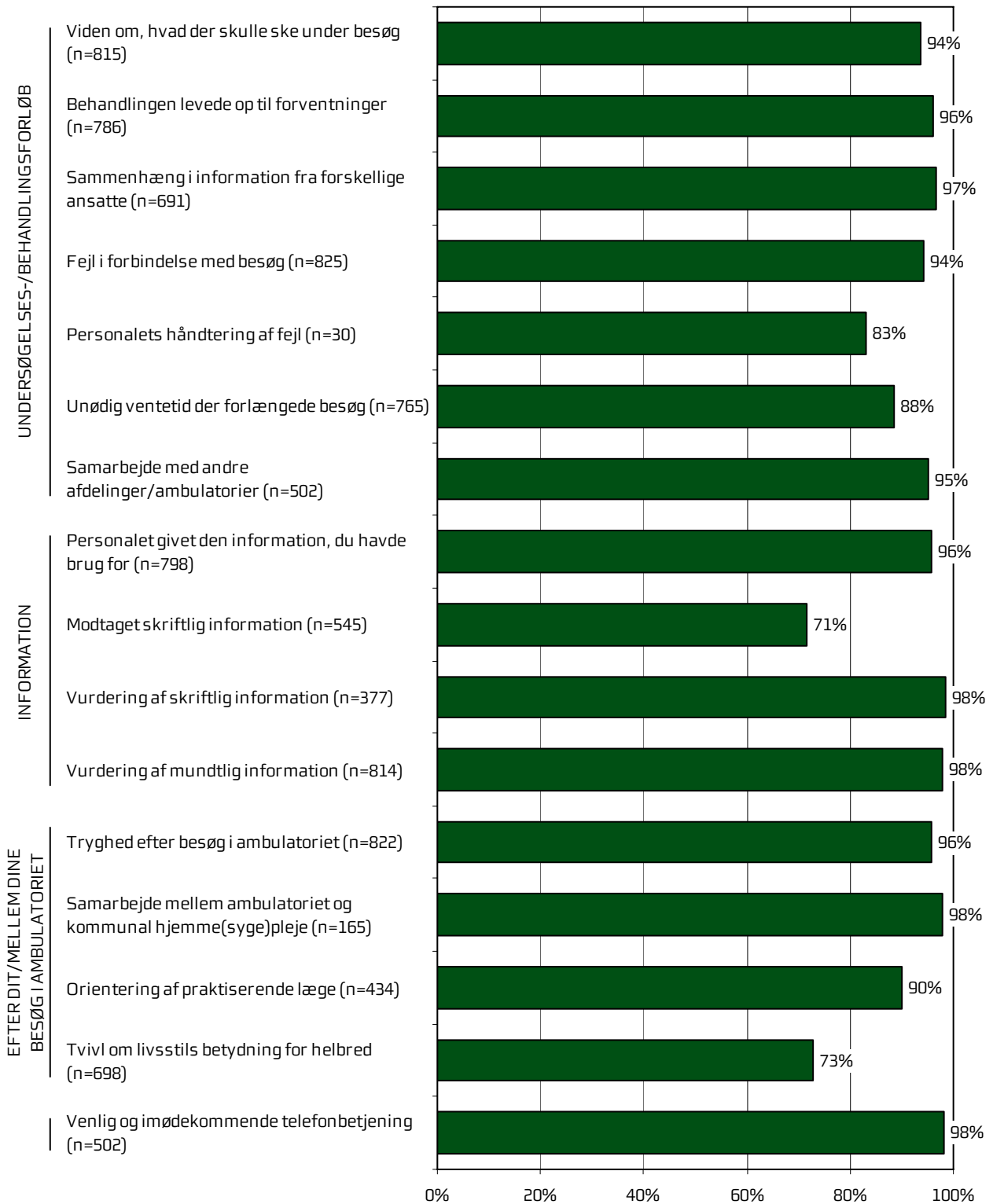
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

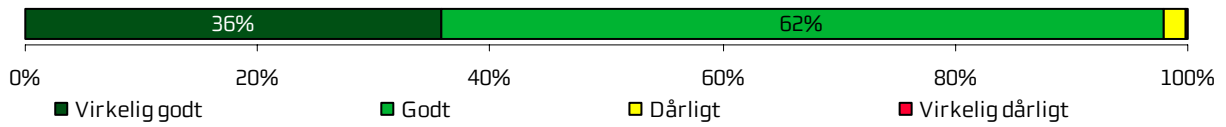
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

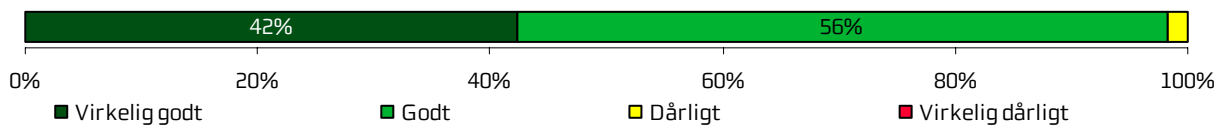
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

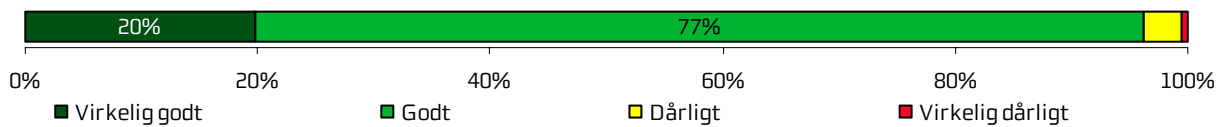
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=754)



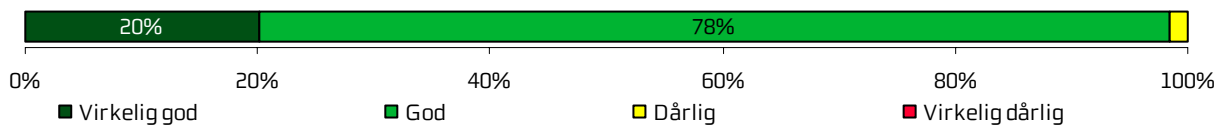
Samlet indtryk af besøg (n=820)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=816)



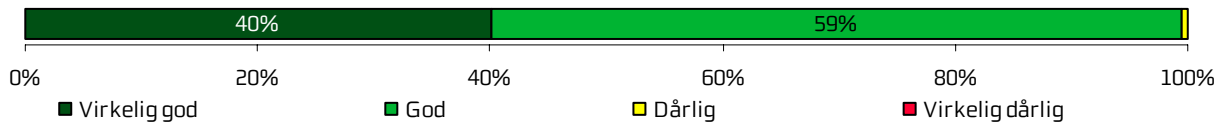
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=807)



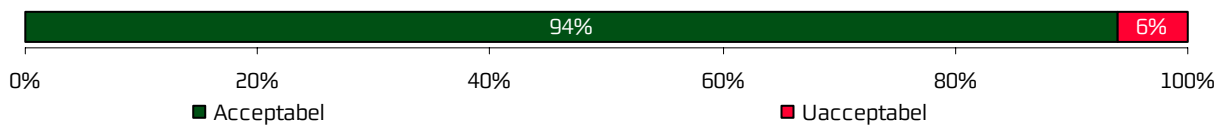
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	99 %	95 % *	98 %	94 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 % *	98 %	96 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	-	-	97 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 % *	99 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=820)



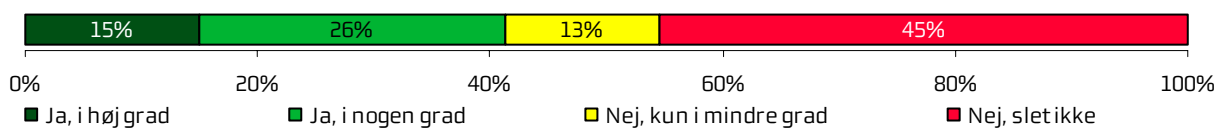
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=572)



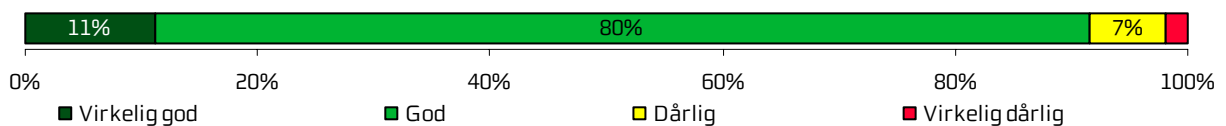
Længde af ventetid i venteværelse (n=810)



Information om ventetid ved fremmøde (n=417)



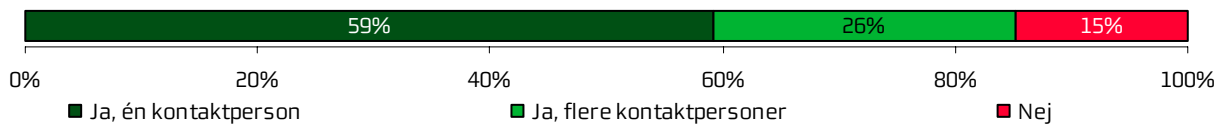
Indretningen i venteværelset (n=786)



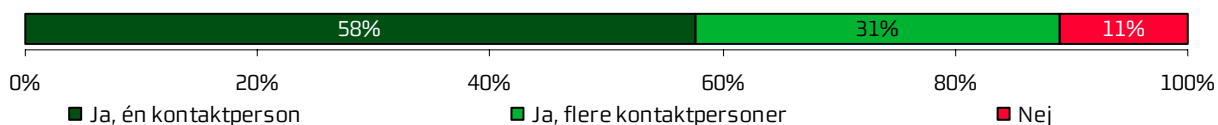
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 % *	100 %	98 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	94 %	-	99 % *	90 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	41 %	49 % *	39 %	56 % *	29 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	90 %	90 %	91 %	82 % *	87 % *

Personale

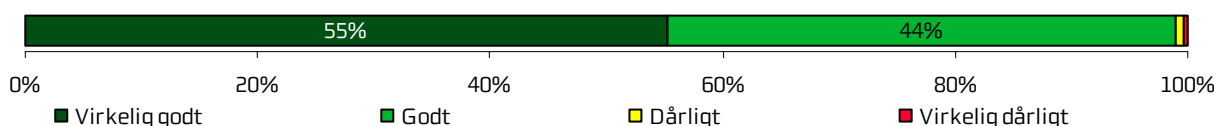
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=442)



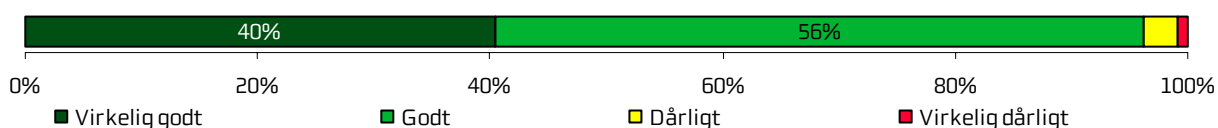
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=267)



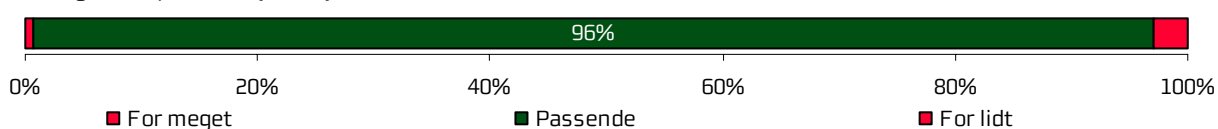
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=231)



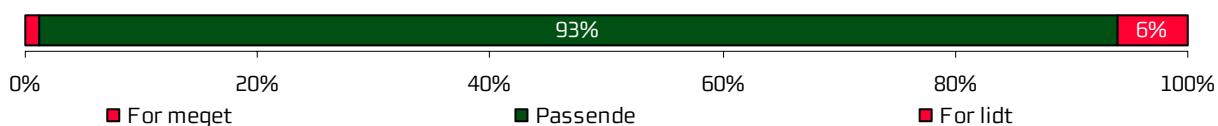
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=765)



Medinddragelse af patienter (n=820)



Medinddragelse af pårørende (n=370)



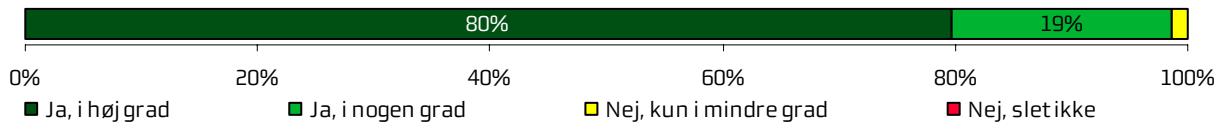
Personalet lyttede med interesse (n=792)



	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)	85 %	84 %	81 %	89 %	73 % *	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	89 %	88 %	-	90 %	74 % *	81 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 %	97 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	95 % *	99 % *	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	94 % *	97 %	91 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	91 %	84 % *	96 %	88 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	97 %	95 % *	99 %	95 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=796)

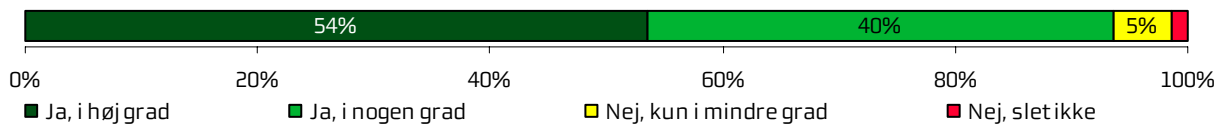


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	100 % *	97 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=815)



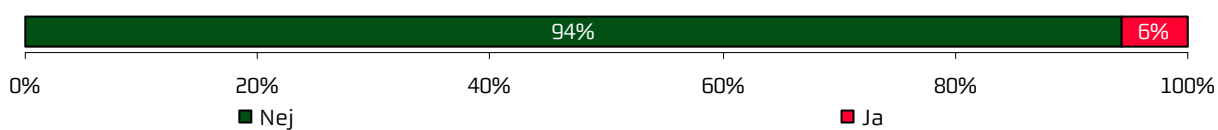
Behandlingen levede op til forventninger (n=786)



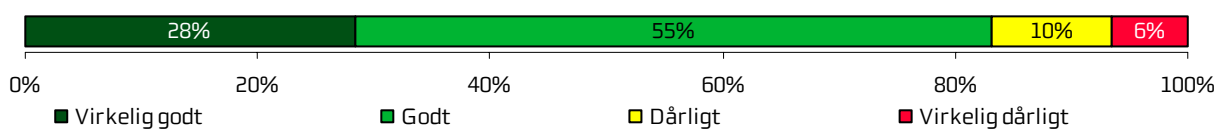
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=691)



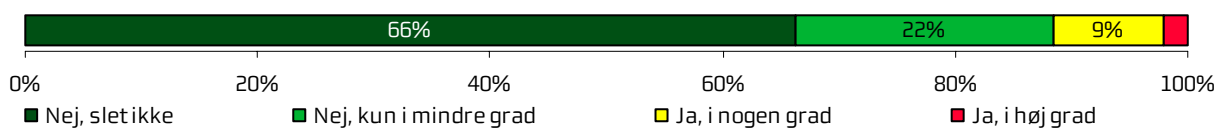
Fejl i forbindelse med besøg (n=825)



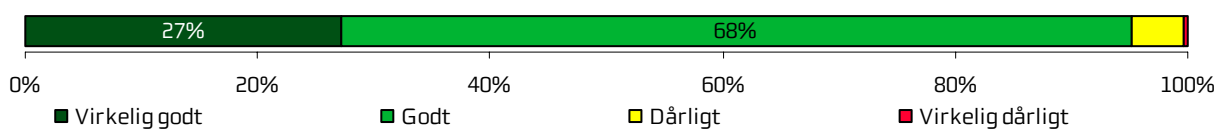
Personalets håndtering af fejl (n=30)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=765)



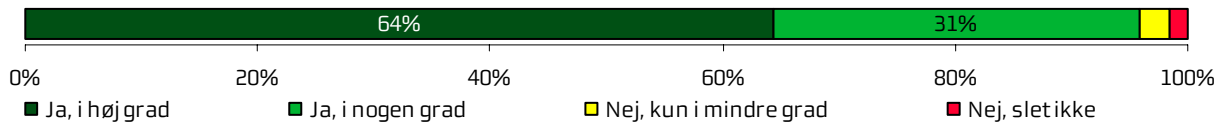
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=502)



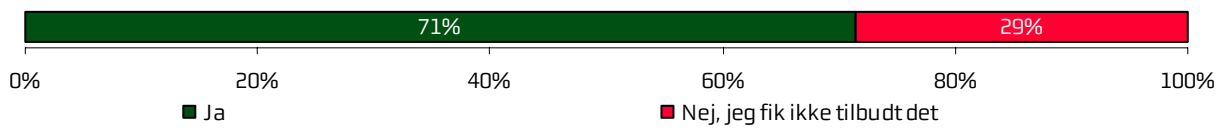
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	92 %	92 %	94 %	83 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	97 %	93 % *	97 %	90 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	96 %	94 % *	100 % *	93 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	-	99 % *	91 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	88 %	-	77 %	61 % *	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	91 %	84 % *	94 % *	86 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	95 %	97 %	91 %	94 % *

Information

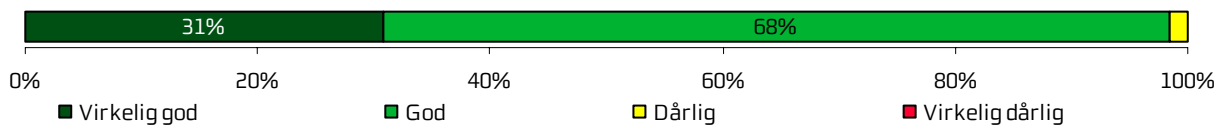
Personalet givet den information, du havde brug for (n=798)



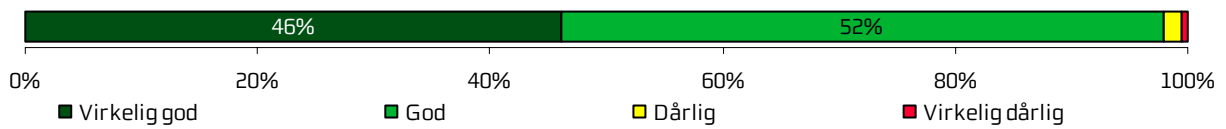
Modtaget skriftlig information (n=545)



Vurdering af skriftlig information (n=377)



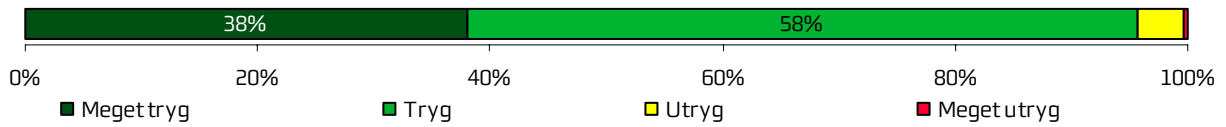
Vurdering af mundtlig information (n=814)



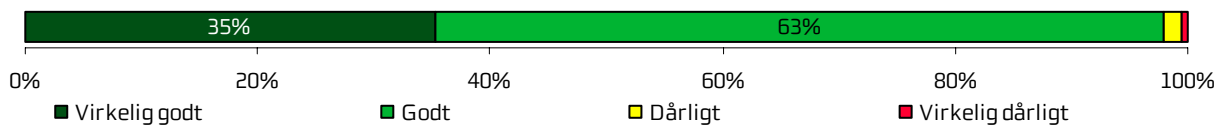
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	98 %	92 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	71 %	68 %	-	87 % *	57 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 %	100 % *	97 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

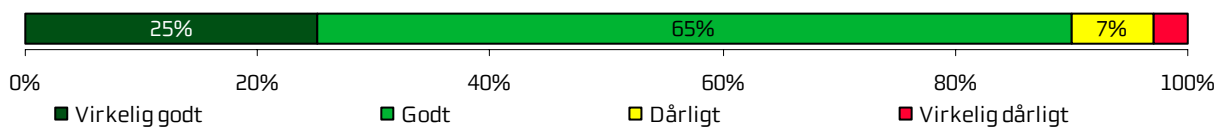
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=822)



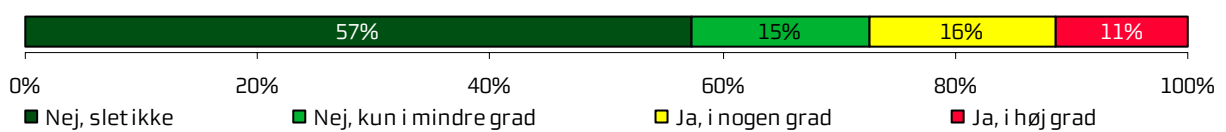
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=165)



Orientering af praktiserende læge (n=434)



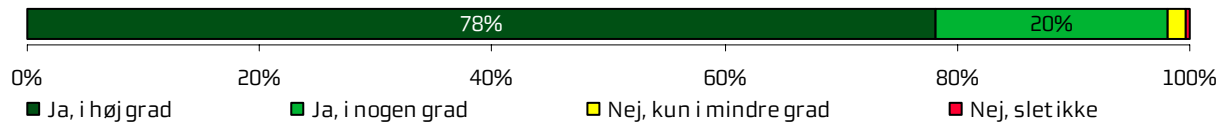
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=698)



	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 %	95 %	98 %	92 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98 %	94 % *	91 % *	95 %	88 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	92 %	88 %	92 %	78 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	70 %	70 %	87 % *	71 %	77 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=502)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	98 %	98 %	99 %	100 % *	96 %	98 % *

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"/>	
7. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

8. 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 10
9. 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"/>
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

24. Har 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"/>	
25. 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 27	Gå til spørgsmål 27	
26. 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"/>
27. 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"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. 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"/>		
30. 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"/>
31. 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"/>	

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

SAMLET INDTRYK

34. 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"/>
35. 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"/>	
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) 65 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	65%	100%
Køn		
Mand	51%	50%
Kvinde	49%	50%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	3%
20-39 år	7%	11%
40-59 år	28%	31%
60-79 år	54%	45%
80- år	9%	9%

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	847		100%	
Køn				
Mand	435		51%	
Kvinde	412		49%	
Aldersgruppe				
0-19 år	15		2%	
20-39 år	63		7%	
40-59 år	236		28%	
60-79 år	454		54%	
80- år	79		9%	
Skema udfyldt af				
Patienten	777		95%	
Pårørende	39		5%	
Modersmål				
Dansk	802		97%	
Ikke dansk	29		3%	
Afsnitsnavn				
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	49		6%	
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	130		15%	
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	21		2%	
C8D dagafsnit - RRA	44		5%	
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	5		1%	
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	30		4%	
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	13		2%	
DIAAMB Dialyseamb - RRA	13		2%	
Diætist - RRA	23		3%	
Endoamb - RRA	128		15%	
Endodagafsnit - RRA	68		8%	
Hjerte - RRA	224		26%	
Klinisk Diætist - RGR	18		2%	
Neurologisk ambulatorium - RRA	9		1%	
Projekt - RRA	20		2%	
Rehabilitering - RRA	8		1%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44		5%	

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	36	62	2	0	754	63
Køn						
Mand	38	60	2	0	397	27
Kvinde	33	65	2	0	357	36
Aldersgruppe						
0-19 år	4	96	0	0	13	2
20-39 år	21	77	2	0	57	5
40-59 år	34	62	3	1	218	14
60-79 år	41	58	1	0	398	38
80- år	32	65	4	0	68	4
Skema udfyldt af						
Patienten	36	61	2	0	703	56
Pårørende	22	76	0	2	34	4
Modersmål						
Dansk	36	62	2	0	726	57
Ikke dansk	35	65	0	0	25	4
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	41	59	0	0	44	1
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	37	61	2	0	116	10
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	18	71	12	0	17	3
C8D dagafsnit - RRA	38	63	0	0	40	2
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	40	60	0	0	5	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	36	64	0	0	25	5
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	45	55	0	0	11	1
DIAAMB Dialyseamb - RRA	30	70	0	0	10	2
Diætist - RRA	50	50	0	0	22	1
Endoamb - RRA	27	73	1	0	120	6
Endodagafsnit - RRA	30	65	2	3	60	6
Hjerte - RRA	36	60	3	1	193	21
Klinisk Diætist - RGR	29	71	0	0	17	1
Neurologisk ambulatorium - RRA	29	71	0	0	7	1
Projekt - RRA	72	22	6	0	18	0
Rehabilitering - RRA	63	38	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	63	0	0	41	3

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	42	56	2	0	820
Køn					
Mand	44	55	1	0	428
Kvinde	40	57	2	0	392
Aldersgruppe					
0-19 år	7	93	0	0	15
20-39 år	27	71	2	0	61
40-59 år	42	55	3	0	231
60-79 år	47	52	1	0	440
80- år	38	62	1	0	73
Skema udfyldt af					
Patienten	43	55	2	0	762
Pårørende	22	78	0	0	39
Modersmål					
Dansk	43	56	2	0	787
Ikke dansk	34	66	0	0	29
Afsnitsnavn					
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	54	46	0	0	46
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	45	54	1	0	126
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	33	57	10	0	21
C8D dagafsnit - RRA	44	56	0	0	43
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	60	40	0	0	5
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	37	63	0	0	30
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	42	50	8	0	12
DIAAMB Dialyseamb - RRA	33	67	0	0	12
Diætist - RRA	59	41	0	0	22
Endoamb - RRA	32	67	1	0	127
Endodagafsnit - RRA	45	52	2	2	66
Hjerte - RRA	39	58	2	0	214
Klinisk Diætist - RGR	22	78	0	0	18
Neurologisk ambulatorium - RRA	38	63	0	0	8
Projekt - RRA	68	26	5	0	19
Rehabilitering - RRA	88	13	0	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	43

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	77	3	0	816
Køn					
Mand	22	75	3	0	425
Kvinde	17	78	4	1	391
Aldersgruppe					
0-19 år	0	76	24	0	15
20-39 år	10	84	3	3	61
40-59 år	17	78	4	1	228
60-79 år	21	77	2	0	440
80- år	36	60	4	0	72
Skema udfyldt af					
Patienten	19	77	3	0	758
Pårørende	20	76	2	2	38
Modersmål					
Dansk	19	77	3	0	783
Ikke dansk	28	70	0	2	28
Afsnitsnavn					
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	32	68	0	0	47
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	16	83	2	0	126
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	10	86	5	0	21
C8D dagafsnit - RRA	23	72	2	2	43
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	20	80	0	0	5
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	17	73	7	3	30
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	30	50	20	0	10
DIAAMB Dialyseamb - RRA	9	73	18	0	11
Diætist - RRA	22	74	4	0	23
Endoamb - RRA	18	79	3	0	125
Endodagafsnit - RRA	26	73	2	0	66
Hjerte - RRA	22	76	2	0	216
Klinisk Diætist - RGR	11	78	6	6	18
Neurologisk ambulatorium - RRA	38	63	0	0	8
Projekt - RRA	26	74	0	0	19
Rehabilitering - RRA	0	75	25	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	68	3	0	40

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	20	78	1	0	807
Køn					
Mand	21	78	1	0	423
Kvinde	19	79	2	0	384
Aldersgruppe					
0-19 år	24	73	3	0	15
20-39 år	18	82	0	0	62
40-59 år	20	78	2	0	228
60-79 år	19	79	2	0	430
80- år	25	75	0	0	72
Skema udfyldt af					
Patienten	20	79	2	0	751
Pårørende	16	84	0	0	36
Modersmål					
Dansk	20	79	2	0	773
Ikke dansk	39	61	0	0	29
Afsnitsnavn					
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	33	64	2	0	45
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	15	85	1	0	124
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	24	71	5	0	21
C8D dagafsnit - RRA	21	79	0	0	43
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	20	80	0	0	5
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	28	72	0	0	29
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	17	67	17	0	12
DIAAMB Dialyseamb - RRA	18	82	0	0	11
Diætist - RRA	26	74	0	0	23
Endoamb - RRA	17	83	0	0	126
Endodagafsnit - RRA	25	73	2	0	64
Hjerte - RRA	20	79	1	0	210
Klinisk Diætist - RGR	22	72	6	0	18
Neurologisk ambulatorium - RRA	29	71	0	0	7
Projekt - RRA	26	74	0	0	19
Rehabilitering - RRA	14	86	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	43

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	59	0	0	820
Køn					
Mand	44	56	0	0	423
Kvinde	37	62	1	0	397
Aldersgruppe					
0-19 år	7	83	10	0	15
20-39 år	29	71	0	0	63
40-59 år	31	68	1	0	229
60-79 år	46	54	0	0	438
80- år	56	44	0	0	75
Skema udfyldt af					
Patienten	40	60	0	0	759
Pårørende	39	61	0	0	38
Modersmål					
Dansk	40	59	0	0	783
Ikke dansk	46	47	6	0	29
Afsnitsnavn					
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	48	52	0	0	48
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	34	66	0	0	127
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	43	52	5	0	21
C8D dagafsnit - RRA	43	57	0	0	42
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	60	40	0	0	5
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	33	63	3	0	30
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	55	45	0	0	11
DIAAMB Dialyseamb - RRA	38	62	0	0	13
Diætist - RRA	45	55	0	0	22
Endoamb - RRA	35	65	0	0	125
Endodagafsnit - RRA	48	50	0	2	66
Hjerte - RRA	44	56	0	0	216
Klinisk Diætist - RGR	19	81	0	0	16
Neurologisk ambulatorium - RRA	50	50	0	0	8
Projekt - RRA	53	47	0	0	19
Rehabilitering - RRA	86	14	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	0	0	44

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	572	259
Køn				
Mand	94	6	281	145
Kvinde	94	6	291	114
Aldersgruppe				
0-19 år	76	24	14	1
20-39 år	96	4	53	10
40-59 år	94	6	172	60
60-79 år	95	5	280	166
80- år	91	9	53	22
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	540	229
Pårørende	89	11	22	17
Modersmål				
Dansk	94	6	544	251
Ikke dansk	90	10	22	6
Afsnitsnavn				
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	100	0	33	15
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	94	6	90	39
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	94	6	16	5
C8D dagafsnit - RRA	92	8	37	6
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	1	4
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	89	11	19	9
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	91	9	11	1
DIAAMB Dialyseamb - RRA	88	13	8	5
Diætist - RRA	100	0	16	7
Endoamb - RRA	93	7	86	41
Endodagafsnit - RRA	91	9	45	21
Hjerte - RRA	97	3	145	75
Klinisk Diætist - RGR	92	8	13	5
Neurologisk ambulatorium - RRA	86	14	7	1
Projekt - RRA	100	0	10	9
Rehabilitering - RRA	83	17	6	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	29	14

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	40	48	11	1	810	13
Køn						
Mand	44	44	10	2	415	6
Kvinde	36	51	12	1	395	7
Aldersgruppe						
0-19 år	7	57	25	11	14	1
20-39 år	33	54	13	0	62	1
40-59 år	38	49	12	1	225	4
60-79 år	45	45	9	2	438	6
80- år	35	52	13	0	71	1
Skema udfyldt af						
Patienten	39	49	10	2	750	11
Pårørende	41	38	21	0	39	0
Modersmål						
Dansk	40	48	11	1	776	11
Ikke dansk	31	49	4	16	26	2
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	47	51	2	0	47	0
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	39	50	10	1	123	3
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	33	52	10	5	21	0
C8D dagafsnit - RRA	22	56	17	5	41	1
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	80	20	0	0	5	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	39	46	11	4	28	0
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	17	50	33	0	12	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	58	33	8	0	12	1
Diætist - RRA	73	27	0	0	22	1
Endoamb - RRA	39	52	10	0	126	1
Endodagafsnit - RRA	48	40	11	2	65	0
Hjerte - RRA	44	46	9	1	215	4
Klinisk Diætist - RGR	44	50	6	0	18	0
Neurologisk ambulatorium - RRA	38	25	38	0	8	0
Projekt - RRA	58	42	0	0	19	0
Rehabilitering - RRA	50	38	0	13	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	43	13	0	40	2

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	15	26	13	45	417	59
Køn						
Mand	15	28	20	37	216	18
Kvinde	15	25	7	53	201	41
Aldersgruppe						
0-19 år	0	13	0	87	11	2
20-39 år	10	24	9	57	38	3
40-59 år	10	15	13	63	120	21
60-79 år	18	33	16	33	210	32
80- år	25	41	8	26	38	1
Skema udfyldt af						
Patienten	15	26	13	46	393	55
Pårørende	12	25	22	41	19	1
Modersmål						
Dansk	14	27	13	45	397	56
Ikke dansk	30	10	16	45	18	1
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	39	35	4	22	23	1
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	8	23	17	53	66	13
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	15	8	15	62	13	1
C8D dagafsnit - RRA	10	35	16	39	31	3
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	-	-	1	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	23	8	8	62	13	4
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	20	40	0	40	10	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	17	33	33	17	6	0
Diætist - RRA	0	33	17	50	6	1
Endoamb - RRA	13	28	13	45	67	11
Endodagafsnit - RRA	19	19	31	31	26	8
Hjerte - RRA	22	29	9	39	109	14
Klinisk Diætist - RGR	0	33	11	56	9	0
Neurologisk ambulatorium - RRA	20	20	0	60	5	0
Projekt - RRA	38	50	0	13	8	0
Rehabilitering - RRA	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	25	5	50	20	3

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	11	80	7	2	786	35
Køn						
Mand	13	81	5	2	413	14
Kvinde	10	80	8	2	373	21
Aldersgruppe						
0-19 år	0	84	12	4	14	1
20-39 år	2	85	8	5	57	4
40-59 år	9	79	10	2	219	7
60-79 år	12	82	4	1	426	17
80- år	22	69	6	3	70	6
Skema udfyldt af						
Patienten	12	79	7	2	731	29
Pårørende	6	94	0	0	34	4
Modersmål						
Dansk	12	80	7	2	751	34
Ikke dansk	7	93	0	0	26	1
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	24	76	0	0	45	0
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	13	81	5	2	125	4
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	0	89	11	0	19	1
C8D dagafsnit - RRA	10	79	10	2	42	1
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	20	80	0	0	5	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	7	85	4	4	27	2
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	0	60	30	10	10	1
DIAAMB Dialyseamb - RRA	0	55	36	9	11	1
Diætist - RRA	9	83	9	0	23	0
Endoamb - RRA	7	83	7	2	122	1
Endodagafsnit - RRA	13	85	2	0	60	5
Hjerte - RRA	14	79	7	0	205	14
Klinisk Diætist - RGR	19	75	0	6	16	1
Neurologisk ambulatorium - RRA	13	88	0	0	8	0
Projekt - RRA	16	84	0	0	19	1
Rehabilitering - RRA	0	86	14	0	7	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	81	0	5	42	2

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	59	26	15	442
Køn				
Mand	63	23	14	240
Kvinde	55	29	15	202
Aldersgruppe				
0-19 år	17	52	31	8
20-39 år	49	35	16	36
40-59 år	67	26	7	123
60-79 år	56	25	19	237
80- år	70	18	12	38
Skema udfyldt af				
Patienten	60	25	15	413
Pårørende	69	27	4	18
Modersmål				
Dansk	60	26	15	421
Ikke dansk	57	35	8	15
Afsnitsnavn				
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	71	16	13	38
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	58	25	18	73
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	44	33	22	9
C8D dagafsnit - RRA	82	14	4	28
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	-	2
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	36	45	18	11
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	67	17	17	6
DIAAMB Dialyseamb - RRA	62	31	8	13
Diætist - RRA	71	7	21	14
Endoamb - RRA	37	39	24	62
Endodagafsnit - RRA	46	51	3	37
Hjerte - RRA	66	25	9	77
Klinisk Diætist - RGR	69	8	23	13
Neurologisk ambulatorium - RRA	-	-	-	0
Projekt - RRA	73	7	20	15
Rehabilitering - RRA	100	0	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	39	14	36

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	58	31	11	267
Køn				
Mand	64	25	11	145
Kvinde	50	38	12	122
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	44	47	9	24
40-59 år	67	32	2	78
60-79 år	53	30	17	138
80- år	79	13	9	23
Skema udfyldt af				
Patienten	59	30	11	248
Pårørende	59	35	6	13
Modersmål				
Dansk	59	31	11	255
Ikke dansk	44	45	11	7
Afsnitsnavn				
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	72	17	11	18
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	52	29	19	48
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	-	-	-	3
C8D dagafsnit - RRA	85	15	0	20
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	-	1
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	-	-	-	3
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	-	-	-	2
DIAAMB Dialyseamb - RRA	62	31	8	13
Diætist - RRA	71	14	14	7
Endoamb - RRA	39	48	13	31
Endodagafsnit - RRA	39	61	0	28
Hjerte - RRA	70	21	9	47
Klinisk Diætist - RGR	75	13	13	8
Neurologisk ambulatorium - RRA	-	-	-	0
Projekt - RRA	-	-	-	4
Rehabilitering - RRA	100	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	41	7	27

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	55	44	1	0	231	4
Køn						
Mand	57	43	0	0	124	4
Kvinde	53	45	2	1	107	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	37	61	0	3	21	0
40-59 år	53	45	2	0	75	1
60-79 år	61	39	0	0	112	1
80- år	58	42	0	0	20	2
Skema udfyldt af						
Patienten	54	45	1	0	215	4
Pårørende	66	34	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	54	45	1	0	223	4
Ikke dansk	75	25	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	56	44	0	0	16	0
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	68	32	0	0	34	3
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	-	-	-	-	3	0
C8D dagafsnit - RRA	55	45	0	0	20	0
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	-	-	0	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	-	-	-	-	3	0
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	-	-	-	-	2	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	42	58	0	0	12	0
Diætist - RRA	50	50	0	0	6	0
Endoamb - RRA	37	63	0	0	27	0
Endodagafsnit - RRA	38	58	0	4	26	0
Hjerte - RRA	52	48	0	0	42	1
Klinisk Diætist - RGR	43	57	0	0	7	0
Neurologisk ambulatorium - RRA	-	-	-	-	0	0
Projekt - RRA	-	-	-	-	3	0
Rehabilitering - RRA	67	33	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	24	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	40	56	3	1	765	60
Køn						
Mand	43	54	3	1	396	29
Kvinde	38	58	2	1	369	31
Aldersgruppe						
0-19 år	9	87	4	0	13	2
20-39 år	21	74	3	2	56	5
40-59 år	42	51	5	2	215	15
60-79 år	43	55	2	0	416	27
80- år	42	57	1	0	65	11
Skema udfyldt af						
Patienten	40	56	3	1	710	54
Pårørende	42	58	0	0	35	3
Modersmål						
Dansk	40	56	3	1	732	58
Ikke dansk	50	50	0	0	25	2
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	55	45	0	0	47	2
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	44	54	3	0	114	12
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	28	61	6	6	18	3
C8D dagafsnit - RRA	45	55	0	0	42	1
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	80	20	0	0	5	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	37	59	4	0	27	3
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	50	33	8	8	12	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	31	69	0	0	13	0
Diætist - RRA	33	67	0	0	21	1
Endoamb - RRA	31	64	3	1	118	8
Endodagafsnit - RRA	33	62	2	3	63	1
Hjerte - RRA	37	59	4	1	194	23
Klinisk Diætist - RGR	20	73	7	0	15	2
Neurologisk ambulatorium - RRA	14	86	0	0	7	1
Projekt - RRA	55	40	5	0	20	0
Rehabilitering - RRA	88	13	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	56	2	0	41	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	1	96	3	820
Køn				
Mand	0	97	3	427
Kvinde	1	96	3	393
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	15
20-39 år	4	95	1	63
40-59 år	1	96	3	230
60-79 år	0	96	4	441
80- år	0	100	0	71
Skema udfyldt af				
Patienten	1	97	3	758
Pårørende	2	97	2	39
Modersmål				
Dansk	1	96	3	784
Ikke dansk	0	97	3	28
Afsnitsnavn				
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	0	100	0	46
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	2	96	2	127
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	0	95	5	21
C8D dagafsnit - RRA	0	95	5	43
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	-	4
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	0	100	0	29
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	0	83	17	12
DIAAMB Dialyseamb - RRA	0	100	0	13
Diætist - RRA	0	100	0	23
Endoamb - RRA	2	97	1	127
Endodagafsnit - RRA	0	96	4	67
Hjerte - RRA	0	97	3	212
Klinisk Diætist - RGR	0	100	0	18
Neurologisk ambulatorium - RRA	0	88	13	8
Projekt - RRA	0	100	0	19
Rehabilitering - RRA	0	100	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	43

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	93	6	370	447
Køn					
Mand	1	93	5	219	207
Kvinde	1	92	7	151	240
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	11	4
20-39 år	7	93	0	25	38
40-59 år	0	89	11	82	148
60-79 år	1	94	6	210	227
80- år	3	93	3	42	30
Skema udfyldt af					
Patienten	1	93	6	324	433
Pårørende	4	90	6	31	6
Modersmål					
Dansk	1	93	6	352	430
Ikke dansk	0	100	0	15	12
Afsnitsnavn					
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	0	94	6	17	29
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	2	96	2	51	74
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	0	90	10	10	10
C8D dagafsnit - RRA	0	100	0	20	23
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	-	2	3
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	0	93	7	15	14
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	0	83	17	6	6
DIAAMB Dialyseamb - RRA	0	80	20	10	3
Diætist - RRA	0	93	7	14	9
Endoamb - RRA	2	87	11	45	82
Endodagafsnit - RRA	0	91	9	22	42
Hjerte - RRA	3	89	8	106	107
Klinisk Diætist - RGR	0	89	11	9	9
Neurologisk ambulatorium - RRA	0	100	0	7	1
Projekt - RRA	0	100	0	13	6
Rehabilitering - RRA	0	100	0	5	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	94	6	18	26

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	68	30	2	0	792	35
Køn						
Mand	69	29	2	0	414	16
Kvinde	67	30	3	0	378	19
Aldersgruppe						
0-19 år	35	53	12	0	14	1
20-39 år	62	37	1	0	59	3
40-59 år	68	30	2	0	225	7
60-79 år	71	27	2	0	426	16
80- år	64	35	1	0	68	8
Skema udfyldt af						
Patienten	68	29	2	0	735	30
Pårørende	62	38	0	0	35	3
Modersmål						
Dansk	69	29	2	0	756	33
Ikke dansk	57	36	7	0	27	2
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	79	21	0	0	47	1
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	69	29	2	0	120	7
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	55	40	5	0	20	1
C8D dagafsnit - RRA	65	35	0	0	43	0
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	-	-	4	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	72	28	0	0	25	5
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	50	42	8	0	12	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	69	31	0	0	13	0
Diætist - RRA	77	23	0	0	22	1
Endoamb - RRA	67	31	2	0	124	3
Endodagafsnit - RRA	81	17	0	2	63	2
Hjerte - RRA	65	30	5	0	203	14
Klinisk Diætist - RGR	61	33	6	0	18	0
Neurologisk ambulatorium - RRA	63	38	0	0	8	0
Projekt - RRA	90	10	0	0	20	0
Rehabilitering - RRA	100	0	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	0	0	42	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	19	1	0	796	36
Køn						
Mand	79	19	1	0	415	16
Kvinde	80	19	1	0	381	20
Aldersgruppe						
0-19 år	55	34	11	0	14	1
20-39 år	68	31	1	0	61	1
40-59 år	78	20	1	0	226	5
60-79 år	83	16	1	0	423	24
80- år	83	16	1	0	72	5
Skema udfyldt af						
Patienten	80	19	1	0	735	34
Pårørende	77	23	0	0	39	0
Modersmål						
Dansk	80	18	1	0	760	35
Ikke dansk	64	36	0	0	28	0
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	89	11	0	0	44	3
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	80	19	1	0	121	7
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	67	29	5	0	21	0
C8D dagafsnit - RRA	75	25	0	0	40	2
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	100	0	0	0	5	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	76	24	0	0	29	1
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	90	10	0	0	10	2
DIAAMB Dialyseamb - RRA	69	31	0	0	13	0
Diætist - RRA	86	14	0	0	22	1
Endoamb - RRA	75	23	2	0	120	6
Endodagafsnit - RRA	82	17	0	2	65	0
Hjerte - RRA	80	17	2	0	210	12
Klinisk Diætist - RGR	82	18	0	0	17	1
Neurologisk ambulatorium - RRA	75	13	13	0	8	0
Projekt - RRA	90	5	5	0	20	0
Rehabilitering - RRA	100	0	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	43	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	40	5	1	815	14
Køn						
Mand	52	43	5	1	420	8
Kvinde	55	37	5	2	395	6
Aldersgruppe						
0-19 år	7	69	24	0	15	0
20-39 år	37	54	7	2	63	0
40-59 år	55	36	6	2	228	3
60-79 år	57	39	3	1	437	8
80- år	56	36	8	0	72	3
Skema udfyldt af						
Patienten	53	40	5	1	757	10
Pårørende	50	41	7	2	37	1
Modersmål						
Dansk	54	40	5	1	779	13
Ikke dansk	40	44	16	0	27	1
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	72	23	4	0	47	0
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	53	41	6	0	124	4
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	37	58	5	0	19	1
C8D dagafsnit - RRA	53	35	5	7	43	0
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	60	40	0	0	5	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	57	37	7	0	30	0
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	58	33	8	0	12	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	62	38	0	0	13	0
Diætist - RRA	48	35	13	4	23	0
Endoamb - RRA	61	38	1	0	125	2
Endodagafsnit - RRA	39	52	8	2	64	0
Hjerte - RRA	56	38	5	1	215	6
Klinisk Diætist - RGR	47	47	6	0	17	0
Neurologisk ambulatorium - RRA	13	63	13	13	8	0
Projekt - RRA	65	35	0	0	20	0
Rehabilitering - RRA	50	50	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	40	2	10	42	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	67	29	3	1	786	40
Køn						
Mand	66	30	3	1	412	16
Kvinde	68	28	3	0	374	24
Aldersgruppe						
0-19 år	27	69	0	4	14	1
20-39 år	55	41	4	1	61	2
40-59 år	68	27	5	0	224	8
60-79 år	70	27	3	1	419	22
80- år	71	28	1	0	68	7
Skema udfyldt af						
Patienten	68	29	3	1	733	31
Pårørende	56	44	0	0	33	6
Modersmål						
Dansk	67	29	3	1	751	38
Ikke dansk	62	28	10	0	27	2
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	82	18	0	0	45	1
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	65	33	2	0	124	4
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	53	37	11	0	19	2
C8D dagafsnit - RRA	69	28	0	3	39	4
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	100	0	0	0	5	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	63	37	0	0	27	3
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	75	8	8	8	12	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	69	31	0	0	13	0
Diætist - RRA	65	30	4	0	23	0
Endoamb - RRA	64	31	3	1	121	5
Endodagafsnit - RRA	71	21	6	2	62	3
Hjerte - RRA	73	22	5	0	205	14
Klinisk Diætist - RGR	59	35	0	6	17	0
Neurologisk ambulatorium - RRA	25	75	0	0	8	0
Projekt - RRA	84	11	5	0	19	0
Rehabilitering - RRA	88	13	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	0	0	39	4

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	60	36	3	0	691	118
Køn						
Mand	60	37	3	0	373	51
Kvinde	61	35	4	0	318	67
Aldersgruppe						
0-19 år	27	61	13	0	11	3
20-39 år	35	58	7	0	53	9
40-59 år	62	35	3	0	200	29
60-79 år	65	32	3	0	373	61
80- år	61	39	0	0	54	16
Skema udfyldt af						
Patienten	60	36	3	0	644	106
Pårørende	65	33	2	0	30	8
Modersmål						
Dansk	62	35	3	0	663	110
Ikke dansk	40	60	0	0	23	6
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	58	43	0	0	40	5
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	58	37	5	0	110	16
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	50	44	6	0	18	2
C8D dagafsnit - RRA	66	34	0	0	41	2
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	-	-	3	2
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	67	30	4	0	27	3
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	50	50	0	0	8	3
DIAAMB Dialyseamb - RRA	46	46	8	0	13	0
Diætist - RRA	69	31	0	0	13	7
Endoamb - RRA	54	43	3	0	115	12
Endodagafsnit - RRA	58	37	5	0	57	7
Hjerte - RRA	65	30	4	1	168	43
Klinisk Diætist - RGR	44	56	0	0	9	8
Neurologisk ambulatorium - RRA	50	50	0	0	6	2
Projekt - RRA	84	16	0	0	19	0
Rehabilitering - RRA	88	13	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	39	3	0	36	6

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	825
Køn			
Mand	97	3	427
Kvinde	92	8	398
Aldersgruppe			
0-19 år	90	10	15
20-39 år	90	10	63
40-59 år	93	7	231
60-79 år	96	4	444
80- år	98	2	72
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	762
Pårørende	100	0	39
Modersmål			
Dansk	95	5	789
Ikke dansk	75	25	27
Afsnitsnavn			
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	94	6	49
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	94	6	126
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	86	14	21
C8D dagafsnit - RRA	100	0	42
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	100	0	5
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	90	10	29
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	82	18	11
DIAAMB Dialyseamb - RRA	92	8	13
Diætist - RRA	91	9	23
Endoamb - RRA	98	2	127
Endodagafsnit - RRA	94	6	65
Hjerte - RRA	97	3	218
Klinisk Diætist - RGR	100	0	17
Neurologisk ambulatorium - RRA	88	13	8
Projekt - RRA	100	0	20
Rehabilitering - RRA	88	13	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	43

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	28	55	10	6	30	5
Køn						
Mand	33	59	8	0	9	1
Kvinde	27	53	11	8	21	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	81	19	0	7	0
40-59 år	30	39	16	15	11	3
60-79 år	54	46	0	0	9	2
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	55	10	6	30	5
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	20	59	13	8	26	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	-	-	-	-	2	1
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	-	-	-	-	4	1
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	-	-	-	-	2	1
C8D dagafsnit - RRA	-	-	-	-	0	0
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	-	-	0	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	-	-	-	-	3	0
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	-	-	-	-	2	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	-	-	-	-	1	0
Diætist - RRA	-	-	-	-	2	0
Endoamb - RRA	-	-	-	-	3	0
Endodagafsnit - RRA	-	-	-	-	3	1
Hjerte - RRA	0	100	0	0	5	1
Klinisk Diætist - RGR	-	-	-	-	0	0
Neurologisk ambulatorium - RRA	-	-	-	-	1	0
Projekt - RRA	-	-	-	-	0	0
Rehabilitering - RRA	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	66	22	9	2	765	45
Køn						
Mand	67	23	8	2	406	20
Kvinde	65	21	11	2	359	25
Aldersgruppe						
0-19 år	57	4	25	15	13	2
20-39 år	68	18	11	3	63	0
40-59 år	67	20	11	2	218	11
60-79 år	65	26	7	2	405	29
80- år	73	15	10	3	66	3
Skema udfyldt af						
Patienten	66	23	9	2	706	44
Pårørende	65	17	4	15	38	0
Modersmål						
Dansk	67	21	9	2	730	45
Ikke dansk	46	42	11	0	28	0
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	73	23	5	0	44	1
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	62	27	10	1	114	11
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	60	20	15	5	20	1
C8D dagafsnit - RRA	54	22	20	5	41	2
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	80	20	0	0	5	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	62	21	7	10	29	1
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	50	17	33	0	12	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	50	42	8	0	12	0
Diætist - RRA	77	14	9	0	22	1
Endoamb - RRA	70	25	4	1	115	7
Endodagafsnit - RRA	79	15	7	0	61	2
Hjerte - RRA	74	19	5	2	204	8
Klinisk Diætist - RGR	93	7	0	0	14	4
Neurologisk ambulatorium - RRA	67	17	17	0	6	2
Projekt - RRA	63	26	11	0	19	1
Rehabilitering - RRA	100	0	0	0	7	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	13	8	3	40	3

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	27	68	4	0	502	178
Køn						
Mand	26	69	4	0	280	76
Kvinde	28	67	5	0	222	102
Aldersgruppe						
0-19 år	34	66	0	0	11	3
20-39 år	8	88	4	0	42	10
40-59 år	23	69	7	1	153	52
60-79 år	32	65	3	0	261	93
80- år	33	62	4	0	35	20
Skema udfyldt af						
Patienten	26	69	5	0	466	165
Pårørende	40	58	3	0	24	8
Modersmål						
Dansk	27	68	5	0	474	174
Ikke dansk	47	53	0	0	22	2
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	32	68	0	0	31	6
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	25	70	5	0	83	18
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	25	63	13	0	16	3
C8D dagafsnit - RRA	23	71	6	0	31	7
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	-	-	2	2
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	25	70	5	0	20	8
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	-	-	-	-	4	3
DIAAMB Dialyseamb - RRA	30	70	0	0	10	2
Diætist - RRA	31	69	0	0	13	8
Endoamb - RRA	14	82	4	0	72	31
Endodagafsnit - RRA	26	69	5	0	42	11
Hjerte - RRA	34	61	3	2	119	57
Klinisk Diætist - RGR	20	70	10	0	10	6
Neurologisk ambulatorium - RRA	-	-	-	-	4	2
Projekt - RRA	33	61	6	0	18	0
Rehabilitering - RRA	60	40	0	0	5	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	86	0	5	22	12

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	64	31	3	1	798
Køn					
Mand	66	30	3	2	420
Kvinde	63	33	2	1	378
Aldersgruppe					
0-19 år	45	44	11	0	15
20-39 år	50	44	4	3	62
40-59 år	65	32	2	1	230
60-79 år	67	28	2	2	424
80- år	66	31	2	1	67
Skema udfyldt af					
Patienten	65	31	3	1	741
Pårørende	51	46	2	2	38
Modersmål					
Dansk	65	32	3	1	764
Ikke dansk	64	22	2	11	28
Afsnitsnavn					
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	68	32	0	0	44
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	64	34	1	2	121
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	52	38	10	0	21
C8D dagafsnit - RRA	73	25	0	2	44
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	100	0	0	0	5
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	60	40	0	0	30
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	67	25	8	0	12
DIAAMB Dialyseamb - RRA	54	46	0	0	13
Diætist - RRA	78	17	0	4	23
Endoamb - RRA	59	36	4	1	125
Endodagafsnit - RRA	67	27	3	3	63
Hjerte - RRA	65	27	5	2	201
Klinisk Diætist - RGR	41	53	6	0	17
Neurologisk ambulatorium - RRA	38	63	0	0	8
Projekt - RRA	80	20	0	0	20
Rehabilitering - RRA	88	13	0	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	26	2	2	43

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	71	29	545	251
Køn				
Mand	71	29	286	130
Kvinde	72	28	259	121
Aldersgruppe				
0-19 år	87	13	12	3
20-39 år	68	32	49	13
40-59 år	78	22	159	73
60-79 år	67	33	277	145
80- år	72	28	48	17
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	503	238
Pårørende	62	38	24	11
Modersmål				
Dansk	71	29	519	244
Ikke dansk	92	8	21	6
Afsnitsnavn				
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	75	25	24	21
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	68	32	88	35
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	62	38	13	8
C8D dagafsnit - RRA	68	32	31	13
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	2	3
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	92	8	25	4
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	64	36	11	1
DIAAMB Dialyseamb - RRA	63	38	8	4
Diætist - RRA	57	43	14	7
Endoamb - RRA	68	32	72	52
Endodagafsnit - RRA	79	21	47	17
Hjerte - RRA	70	30	140	63
Klinisk Diætist - RGR	82	18	11	6
Neurologisk ambulatorium - RRA	100	0	6	2
Projekt - RRA	87	13	15	3
Rehabilitering - RRA	100	0	7	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	31	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	31	68	2	0	377	6
Køn						
Mand	30	70	0	0	201	2
Kvinde	32	65	3	0	176	4
Aldersgruppe						
0-19 år	33	67	0	0	11	0
20-39 år	11	88	2	0	31	0
40-59 år	32	65	3	0	118	1
60-79 år	33	66	1	0	182	4
80- år	34	66	0	0	35	1
Skema udfyldt af						
Patienten	31	67	2	0	353	4
Pårørende	26	74	0	0	12	2
Modersmål						
Dansk	31	68	2	0	358	5
Ikke dansk	32	68	0	0	17	1
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	41	59	0	0	17	0
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	27	70	3	0	60	0
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	13	75	13	0	8	0
C8D dagafsnit - RRA	37	63	0	0	19	1
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	-	-	1	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	36	64	0	0	22	1
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	43	57	0	0	7	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	-	-	-	-	4	0
Diætist - RRA	38	63	0	0	8	0
Endoamb - RRA	17	81	2	0	48	0
Endodagafsnit - RRA	40	60	0	0	35	1
Hjerte - RRA	33	67	0	0	93	3
Klinisk Diætist - RGR	14	86	0	0	7	0
Neurologisk ambulatorium - RRA	17	83	0	0	6	0
Projekt - RRA	38	62	0	0	13	0
Rehabilitering - RRA	57	43	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	68	0	0	22	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	46	52	2	0	814
Køn					
Mand	47	51	1	0	420
Kvinde	45	52	2	1	394
Aldersgruppe					
0-19 år	43	57	0	0	15
20-39 år	26	72	2	0	60
40-59 år	49	47	3	1	230
60-79 år	48	50	1	0	436
80- år	44	55	1	0	73
Skema udfyldt af					
Patienten	47	51	2	0	754
Pårørende	36	64	0	0	38
Modersmål					
Dansk	47	52	1	0	778
Ikke dansk	45	49	7	0	29
Afsnitsnavn					
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	57	43	0	0	46
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	52	46	2	0	123
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	40	55	5	0	20
C8D dagafsnit - RRA	45	55	0	0	44
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	60	40	0	0	5
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	40	57	0	3	30
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	27	64	9	0	11
DIAAMB Dialyseamb - RRA	54	46	0	0	13
Diætist - RRA	48	52	0	0	21
Endoamb - RRA	39	60	1	0	124
Endodagafsnit - RRA	48	46	5	2	65
Hjerte - RRA	41	57	1	1	215
Klinisk Diætist - RGR	35	65	0	0	17
Neurologisk ambulatorium - RRA	38	50	13	0	8
Projekt - RRA	55	45	0	0	20
Rehabilitering - RRA	88	13	0	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	44

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	38	58	4	0	822
Køn					
Mand	40	57	3	0	426
Kvinde	36	59	5	0	396
Aldersgruppe					
0-19 år	21	79	0	0	15
20-39 år	28	64	8	0	62
40-59 år	42	53	4	1	232
60-79 år	38	58	4	0	439
80- år	37	62	1	0	74
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	4	0	763
Pårørende	29	64	7	0	37
Modersmål					
Dansk	38	58	3	0	786
Ikke dansk	34	51	16	0	29
Afsnitsnavn					
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	52	48	0	0	46
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	39	57	4	0	124
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	30	65	5	0	20
C8D dagafsnit - RRA	42	58	0	0	43
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	60	40	0	0	5
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	31	55	10	3	29
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	17	67	17	0	12
DIAAMB Dialyseamb - RRA	54	46	0	0	13
Diætist - RRA	43	52	4	0	23
Endoamb - RRA	39	58	2	0	127
Endodagafsnit - RRA	48	49	1	1	67
Hjerte - RRA	34	61	6	0	218
Klinisk Diætist - RGR	18	82	0	0	17
Neurologisk ambulatorium - RRA	29	71	0	0	7
Projekt - RRA	65	35	0	0	20
Rehabilitering - RRA	63	38	0	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	43

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	35	63	2	0	165	43	575
Køn							
Mand	33	64	2	1	104	24	285
Kvinde	39	60	1	0	61	19	290
Aldersgruppe							
0-19 år	17	83	0	0	8	0	7
20-39 år	28	72	0	0	10	3	47
40-59 år	38	61	1	0	49	8	169
60-79 år	35	61	3	1	78	25	308
80- år	40	60	0	0	20	7	44
Skema udfyldt af							
Patienten	34	65	1	1	144	36	546
Pårørende	38	62	0	0	14	5	18
Modersmål							
Dansk	37	61	1	0	151	42	555
Ikke dansk	12	88	0	0	12	1	15
Afsnitsnavn							
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	40	60	0	0	10	0	33
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	48	52	0	0	21	3	96
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	-	-	-	-	4	2	13
C8D dagafsnit - RRA	13	88	0	0	8	1	32
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	-	-	3	1	1
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	-	-	-	-	4	0	21
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	-	-	-	-	1	0	10
DIAAMB Dialyseamb - RRA	0	100	0	0	7	1	5
Diætist - RRA	20	80	0	0	5	2	15
Endoamb - RRA	32	64	5	0	22	6	94
Endodagafsnit - RRA	38	62	0	0	13	10	40
Hjerte - RRA	27	68	5	0	37	12	154
Klinisk Diætist - RGR	0	83	17	0	6	0	12
Neurologisk ambulatorium - RRA	-	-	-	-	2	0	6
Projekt - RRA	50	50	0	0	6	3	10
Rehabilitering - RRA	-	-	-	-	4	0	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	0	8	12	2	29

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	25	65	7	3	434	390
Køn						
Mand	24	65	7	4	232	196
Kvinde	27	65	6	2	202	194
Aldersgruppe						
0-19 år	0	72	28	0	8	7
20-39 år	18	77	4	0	22	40
40-59 år	25	64	8	2	103	129
60-79 år	27	63	6	4	253	187
80- år	23	69	6	3	48	27
Skema udfyldt af						
Patienten	25	66	7	3	401	363
Pårørende	23	64	10	3	23	16
Modersmål						
Dansk	26	65	7	3	410	378
Ikke dansk	19	72	0	10	19	10
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	29	71	0	0	31	15
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	16	74	7	3	58	70
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	30	50	20	0	10	11
C8D dagafsnit - RRA	32	68	0	0	19	24
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	80	20	0	0	5	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	24	65	6	6	17	13
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	33	50	0	17	6	6
DIAAMB Dialyseamb - RRA	14	57	29	0	7	6
Diætist - RRA	17	83	0	0	6	16
Endoamb - RRA	27	63	10	0	49	77
Endodagafsnit - RRA	28	62	7	3	29	37
Hjerte - RRA	27	60	9	4	139	76
Klinisk Diætist - RGR	18	82	0	0	11	7
Neurologisk ambulatorium - RRA	-	-	-	-	4	4
Projekt - RRA	40	53	0	7	15	5
Rehabilitering - RRA	17	67	17	0	6	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	73	9	0	22	21

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	57	15	16	11	698	112
Køn						
Mand	56	16	15	12	387	36
Kvinde	59	14	17	10	311	76
Aldersgruppe						
0-19 år	8	39	23	30	13	2
20-39 år	58	17	23	2	57	4
40-59 år	63	13	14	10	207	25
60-79 år	56	15	16	13	371	60
80- år	54	25	12	9	50	21
Skema udfyldt af						
Patienten	58	16	15	11	652	102
Pårørende	44	16	25	16	29	7
Modersmål						
Dansk	58	15	15	11	670	107
Ikke dansk	39	15	33	12	24	4
Afsnitsnavn						
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	65	18	10	8	40	7
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	54	22	19	5	91	30
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	65	10	20	5	20	1
C8D dagafsnit - RRA	47	15	21	18	34	8
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	80	0	0	20	5	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	50	27	14	9	22	7
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	50	20	20	10	10	2
DIAAMB Dialyseamb - RRA	70	10	10	10	10	2
Diætist - RRA	41	14	23	23	22	1
Endoamb - RRA	58	13	17	13	112	13
Endodagafsnit - RRA	67	13	13	7	55	9
Hjerte - RRA	63	10	11	17	190	23
Klinisk Diætist - RGR	35	18	18	29	17	1
Neurologisk ambulatorium - RRA	-	-	-	-	4	3
Projekt - RRA	53	16	26	5	19	1
Rehabilitering - RRA	75	13	0	13	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	5	10	15	39	4

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika






















Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonsk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	78	20	1	0	502	205	107
Køn							
Mand	78	21	1	0	273	92	56
Kvinde	78	19	2	1	229	113	51
Aldersgruppe							
0-19 år	30	70	0	0	5	8	2
20-39 år	68	30	1	0	41	14	7
40-59 år	74	23	2	1	142	49	35
60-79 år	83	15	1	0	267	108	60
80- år	83	17	0	0	47	26	3
Skema udfyldt af							
Patienten	79	19	2	0	464	190	99
Pårørende	60	40	0	0	24	10	4
Modersmål							
Dansk	79	19	2	0	476	198	103
Ikke dansk	77	23	0	0	20	6	3
Afsnitsnavn							
AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	88	9	3	0	32	11	3
AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	77	20	2	1	95	22	11
C8AMB Lungeambulatorium - RRA	55	36	9	0	11	7	3
C8D dagafsnit - RRA	74	26	0	0	31	6	6
C8ILT Iltambulatoriet - RRA	-	-	-	-	4	1	0
CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	80	20	0	0	15	8	5
CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	86	14	0	0	7	2	3
DIAAMB Dialyseamb - RRA	89	11	0	0	9	0	4
Diætist - RRA	83	17	0	0	12	8	2
Endoamb - RRA	73	27	0	0	74	31	19
Endodagafsnit - RRA	86	11	3	0	36	20	9
Hjerte - RRA	83	17	1	0	126	59	28
Klinisk Diætist - RGR	56	44	0	0	9	4	3
Neurologisk ambulatorium - RRA	-	-	-	-	4	2	2
Projekt - RRA	83	17	0	0	12	6	1
Rehabilitering - RRA	100	0	0	0	5	1	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	20	17	7

Bilag 5: Kommentarsamling





















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

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

Medicinsk Afdeling M**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR		Modtagelsen
 1	Ambulatoriet er besøgt af mig [flere] gange i 2011. Alle gange transporterede jeg mig selv til aftalte mødetid.	God
 2	Smilende personale.	Virkelig god
 6	Alle er imødekommende.	Virkelig god
 12	Ingen ventetid. Aldrig.	Virkelig god
 14	Hurtigt, (smilende), høflige folk.	Virkelig god
ID Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA		Modtagelsen
 2	Ved min modtagelse i ambulatoriet blev jeg mødt af venlige sygeplejersker og en læge. Fik en meget fin forklaring på, hvad der skulle ske i mit tilfælde.	Virkelig god
 3	Bliver altid godt modtaget og får den hjælp jeg har brug for.	Virkelig god
 7	Meget forvirrende. Men sødt og venligt personale.	God
 10	Kvik, hjælpsom og med et smil på læben.	Virkelig god
 17	Venlig modtagelse og besvarer gerne, hvis man har tvivlsomme spørgsmål.	God
 20	Jeg synes, at ventetiden var alt for lang. Fik indkaldelse [om sommeren], skulle møde [tre måneder senere]. Blev skrevet på venteliste, men hørte intet :-{	God
 22	Smilende, venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
 24	De er altid søde og rare og har styr på, hvor lang ventetid der er den enkelte dag, så der er mulighed for at tage prøver i ventetiden.	Virkelig god
 25	Der var ingen, da jeg kom, men der kom hurtigt én.	God
ID Kommentarer - C8AMB Lungeambulatorium - RRA		Modtagelsen
 1	Hvis man er dårlig pga. for lidt luft, er der ikke grund til tre "tvungne" pusteprøver, så man er enormt træt resten af dagen!	Virkelig god
 2	Der var ikke nogen i modtagekontoret, hvor man melder sin ankomst, og alle andre havde øjensynligt travlt med deres eget. Så jeg stod længe og ventede på, at der dukkede nogen op, der kunne registrere min ankomst. En sær følelse, når man møder op til tiden.	Dårlig
 3	Kunne ønske, der var f.eks. gratisaviser og andet læsestof, hvis der skulle opstå ventetid. Selv i en halv time er det jo rart med lidt læsestof til kaffen.	God
 5	De var søde og venlige.	God
 8	Der var ingen særlige forhold. Jeg meddelte, at jeg var ankommet og satte mig i venteværelset.	God
ID Kommentarer - C8D dagafsnit - RRA		Modtagelsen
 4	Super søde personer både i modtagelsen og på afdelingen i øvrigt. De er smilende, imødekommende og virker kompetente. Stor fleksibilitet.	God
 12	Den var OK. Ikke super venlig, lidt fortravlet.	God

Bilag 5










	13	Blev indlagt direkte på akutafdeling [].	Intet svar
	15	De er meget venlige og imødekommende.	Virkelig god
ID	Kommentarer - CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA		Modtagelsen
	3	Modtaget af smilende, imødekommende pige.	God
	4	Jeg fik ingen information, sad på gangen i flere timer og ventede, uden at kunne få noget at vide.	Dårlig
	5	Blev tilbudt en seng, som jeg afslog. Jeg burde dog have taget imod, da ventetiden (for mig) var cirka to timer. Efter undersøgelsen tog jeg dog sengen. Grunden til den lange ventetid var måske, at min egen læge havde fået mig presset ind.	God
ID	Kommentarer - CD7AMB Kardiologisk ambulatorium		Modtagelsen
	1	Jeg har ikke noget at klage over.	God
	10	Der er ikke meget modtagelse udover at sætte sig for enden af gange og VENTE og vente... i ca. en time.	Intet svar
ID	Kommentarer - DIAAMB Dialyseamb - RRA		Modtagelsen
	2	Jeg kan rigtig godt lide Randers.	God
ID	Kommentarer - Diætist - RRA		Modtagelsen
	2	Super atmosfære. Positive og friske personaler med et smil på læben. Anerkendende, lyttende og engagerede personaler.	Virkelig god
	3	Jeg kom direkte ind til diætisten NN.	Intet svar
	4	Høfligt og kompetent modtagelse.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Endoamb - RRA		Modtagelsen
	1	Alle var søde og meget venlige, smil overalt. Blot havde eller har jeg ingen kontaktperson, og det kunne jeg måske godt ønske mig, da min behandling (medicin) foreløbigt er [mange måneder] frem.	Virkelig god
	3	Meget professionel. Det hele forgik stille og roligt. Fik svar på mine spørgsmål. Stor ros til personalet i akutmodtagelsen.	Virkelig god
	11	Det har fungeret meget fint.	God
	13	Jeg blev godt behandlet. Følte mig velkommen.	Virkelig god
	16	Jeg synes, modtagelsen er blevet bedre end for nogle år siden, hvor der ikke altid var nogen i venteværelset, og hvor jeg ikke vidste, om jeg skulle være i det ene eller det andet venteværelse.	Virkelig god
	17	Ikke umiddelbart, jeg er kommet på [afdelingen] i efterhånden mange år og har generelt været tilfreds.	God
ID	Kommentarer - Endodagafsnit - RRA		Modtagelsen
	2	Præcis formulering af venteværelse og venlig modtagelse.	Virkelig god
	3	Akutmodtagelse var god. Venlig og god behandling, men blev overflyttet til anden afdeling. Da manglede der noget mere ekspertise. Sygeplejerskerne var upåklagelige, men læge NN manglede erfaring [].	God
	9	Meget venligt og nærværende personale. En god modtagelse.	Virkelig god

✎	10 [I efteråret] mødte jeg op [tidlig morgen, ti minutter før jeg] skulle møde. Havde brevet med, som var uforskammet skrevet. Har haft diabetes [i mange år] efter en []operation. Den dag havde de ikke fundet alle mine papirer. Talte med praktikant. Spild af tid.	Virkelig dårlig
✎	11 I skaffede mig en seng. Jeg kunne ikke gå.	Virkelig god
✎	15 Vi kom ind til lægen til aftalte tid.	God
✎	16 Det var så rart, at alle vidste, at jeg kom, og hvor jeg skulle hen. Med andre ord: jeg var ventet!	Virkelig god
✎	19 Om det er det ene hospital eller det andet hospital, har jeg været godt tilfreds. Der har været lidt ventetid hist og pist, men sådan er det vel. Det er lige meget, om det er lægen eller sygeplejersken, så har alt været godt.	Virkelig god
✎	20 Næsten ingen ventetid.	Virkelig god
✎	21 Godt modtaget.	Virkelig god
✎	22 Jeg følte mig hjulpet, hørt og ikke bebrejdet, at mine værdier ikke lå, som de helst burde.	Virkelig god
ID Kommentarer - Hjerter - RRA		Modtagelsen
✎	10 Alt var ok.	Virkelig god
✎	13 Kompetent, flinkt og imødekommende personale!	Virkelig god
✎	21 Jeg har rykket flere gange, da jeg skal undersøges hvert år. Jeg måtte til egen læge for at få tid, selvom der står i papirerne, at jeg skal undersøges hvert år.	God
✎	23 Venlig og imødekommende modtagelse.	Virkelig god
✎	24 De kunne godt sige, hvis der er ventetid.	God
✎	29 Ved pusteprøven mandag fortalte sygeplejersken, at efter scanningen [] ville der være en konference [], og derefter ville hun ringe til mig for at fortælle resultatet. Da klokken blev [halvanden time senere] ringede jeg tilbage, og da var sygeplejersken gået hjem. Da jeg insisterede på, at hun skulle have været på konferencen, ville jeg blive ringet op. En halv time senere ringede en læge og sagde, at jeg skulle indlægges straks, for jeg havde blodpropper [].	God
✎	31 Jeg synes, at jeres behandling er god, har intet at klage over. Er desværre kommet her [i mange år].	Virkelig god
✎	34 Alt forløb venligt og behageligt.	God
✎	35 Det var godt det hele.	God
✎	36 De var søde og rare.	God
✎	38 Venlig og imødekommende.	Virkelig god
✎	39 Fint og tillidsfuldt.	Virkelig god
✎	40 Kommer hurtigt ind til sygeplejersken, men lægerne kommer først til ca. en halv time efter, at man er færdig med sygeplejersken. Hvorfor møder der ikke nogle kl. 09:00 og er der, til de er færdige? En læge er for lidt. Meget forskellig medicin inden de finder frem til fast medicin.	God
✎	43 [] Jeg har altid fået en god behandling på sygehuset. Alle har været flinke og høflige, og det er mange år, helt fra barn af, og jeg er [ældre].	Intet svar
✎	47 Manglende vægur i venteværelset.	God
✎	48 Fint.	Virkelig god
✎	52 Synes, de var professionelle og rare.	Virkelig god

ID Kommentarer - Klinisk Diætist - RGR

Modtagelsen


















Bilag 5

	1	Skiltningen kunne være bedre, så det var mere tydeligt, hvor man skal gå hen, når man er trådt ind ad døren (Grenaa).	God
ID Kommentarer - Projekt - RRA			Modtagelsen
	1	Føler mig altid velkommen.	Virkelig god
	2	Jeg har altid være meget tilfreds med at komme over til Hjerteklinikken. Jeg er derovre [jævnligt], da jeg er med i nogle forsøg [].	God
	3	Alt ok.	Virkelig god
ID Kommentarer - Rehabilitering - RRA			Modtagelsen
	3	Selvom I havde travlt, fik jeg al den opmærksomhed, jeg havde brug for.	Virkelig god
	6	Altid flinkt og smilende personale.	Virkelig god
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Modtagelsen
	2	De var søde og rare.	Virkelig god
	6	På grund af sygdom hos den personale, som jeg var indkaldt til, var alt ikke så parat som det plejer. (Langtidsblodtryksmåler ikke gjort klar og andre småting).	God
	9	Har nu ikke været der så mange gange, men synes, at det er nogle flinke mennesker. De er gode til at hjælpe, f.eks. med, hvor man skal hen.	Virkelig god

Medicinsk Afdeling M**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	Fejlhåndtering
3	Min læge henviste mig til Grenaa, men jeg fik brev fra to andre sygehuse, men jeg blev til sidst henvist til Grenaa [].	Virkelig godt
8	Kontordamerne meldte ikke min ankomst, så kom 20 minutter for sent ind.	Godt
9	Jeg blev rigtig skuffet en dag, hvor jeg havde aftalt at skulle ringe til ambulatoriet. Fik besked om, at sygeplejersken ikke måtte forstyrres på telefon. Jeg spurgte, om hun kunne ringe mig op. Det var heller ikke muligt. Jeg har diabetes to og har haft en god kontakt før.	Intet svar
14	1) At jeg "normalt" skulle til et sygehus og få [et apparat] påsat og fastende blodprøvetagning. Altså to gange patientkørsel (fire ture). Efter brok til læge NN: Et andet sygehus blev det lavet om, så et tredje sygehus indkaldte mig til de to ting. 2) En fejl på min recept (sendt mail) til apotek plus læge i [byen] (tabletnormering var forkert!).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Alt ok.	Intet svar
ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
5	For eksempel forkerte papirer i min journal?	Godt
6	Dårligt samarbejde fra sekretæren.	Intet svar
8	Fik at vide, at de havde akuttider til rådighed, men da det var aktuelt at bruge en sådan tid, var der halvanden uges ventetid, og så var det inflammatoriske udbrudovre igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
11	Måtte køre 100 km forgæves, da der ikke var nogen der vidste, at vi skulle komme. FORKERT DATO OPGIVET.	Intet svar
12	Små bivirkninger.	Intet svar
19	Mine blodprøver blev ikke tjekket før flere måneder efter mit besøg.	Godt
23	Ved den første tid jeg havde, var den læge, som jeg skulle tale med syg, og der var ikke gjort en indsats for at finde mit mobiltelefonnummer. så jeg ikke kørte forgæves. Ved den næste tid var min tid kun noteret på den seddel jeg fik med og ikke booket i systemet. Jeg kom dog til alligevel efter lidt ventetid.	Godt
25	Jeg har gået til kontrol i ambulatoriet i [flere] år og synes, der gennem tiden er sket mange forbedringer, og at personalet yder en god service.	Intet svar
27	Forrige gang var der ikke blevet skrevet journal pga. tekniske problemer, og det var derfor blevet glemt, at jeg skulle have en [behandling]. Jeg ringede selv, da der ingen indkaldelse kom, og fik fejlen rettet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - C8AMB Lungeambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
1	Chokerende at få at vide, at man [for flere år siden] skulle have fået fjernet [dele af organ]! Det var læge NN, som havde forbyttet to journaler, hvor vi havde samme fornavn, men ikke efternavn. Tilfældigvis var den anden patient i venteværelset []. Kedelig affære.	Godt
4	Jeg måtte få en blodprøve gentaget, fordi den var taget forkert første omgang.	Virkelig godt
7	De havde ikke sat sig ind i tingene omkring mit sygdomsforløb, hvilket man tydeligt kunne høre og se i den endelige rapport. Mødte nyt personale hver gang, som skulle sættes ind i alting forfra og ikke hørte efter. Jeg så aldrig noget til den læge, der var blevet stillet mig i udsigt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	Fejlhåndtering

Bilag 5

	6	Kom ind under akut kræftpakke. Kom til samtale og fik at vide, at alt var []. Blev kontaktet en måned senere, at de havde overset notat, hvori, der var beskrevet tumor i [organ] (viser sig ved biopsi ikke at være malign). Fik senere indkaldelse til scanningskontrol af organer, det viser sig, at der [i sommers] også blev fundet forandringer på [organer]! Kontrollen skulle således afdække, om de ændrede sig, disse forandringer.	Dårligt
ID		Kommentarer - CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
	3	Er det en fejl, at sygeplejersken ikke kunne få fat i læge for at afslutte udskrivning?	Intet svar
	5	Glemte at informere mig om at tage [min medicin], men det var en misforståelse. Derfor måtte jeg gå i tre uger med [sygdom], da tredje prøve skal være mellem anden og tredje [uge].	Virkelig godt
	8	Jeg burde også være tilset af en læge, da forløbet for min sygdom ikke helt er gået som planlagt. En som kunne tage stilling til mit medicinforbrug. Jeg forventede faktisk også at møde en person, som havde bare lidt snor i, hvad der skal ske med mig på sigt. Jeg mener også, at monitoreringen var overflødig, da jeg stadigvæk er i [behandling]. Den stakkels dame, der skulle sætte båndoptageren på, kunne ikke svare på bare et af mine spørgsmål. På min opfordring forsøgte hun dog at finde en, der kunne, men det lykkedes ikke. Så jeg tog de fem dage med båndoptageren. For så var der da en af os, der blev tilfreds. "Jeg gør jo bare, hvad jeg får besked på," og "jeg ved ingenting," var de svar jeg kunne få. Jeg var rigtig ked af det og dybt frustreret.	Virkelig dårligt
	8	Jeg klagede over hoste, og sygeplejersken sagde: "Så må vi bare have taget et røntgenbillede af de lunger." Jeg sagde det ikke til lægen, da jeg var helt sikker på, at det havde hun snor i. Jeg er aldrig blevet indkaldt til at få taget røntgen af lungerne.	Virkelig dårligt
ID		Kommentarer - Diætist - RRA	Fejlhåndtering
	1	Overså en brækket tå.	Dårligt
	8	Der blev ikke meldt afbud til mig ved sygdom.	Godt
ID		Kommentarer - Endoamb - RRA	Fejlhåndtering
	2	Oplevede i forbindelse med min graviditet, at det var forskelligt, hvordan lægerne "så" på graviditet og for højt stofskifte [] og dermed også, [at de gav] forskellige informationer.	Intet svar
	5	Der blev ikke kigget i blodprøvesvar. Der gik kludder i papirgangen i opfølgningen på behandlingen.	Godt
	6	Planlagt ny behandlingsform. Får at vide senere, at det ikke kan lade sig gøre, da det er noget dyrere end den gamle, og har ikke selv mulighed for at betale merudgiften.	Dårligt
	8	Jeg var ikke ført ind i systemet, da jeg skulle have taget blodprøve, fordi en anden afdeling ikke havde skrevet mig ind på de datoer, hvor jeg skulle have taget blodprøve.	Godt
ID		Kommentarer - Endodagafsnit - RRA	Fejlhåndtering
	3	Sygeplejersken gjorde det godt nok, men læge NN kunne ikke forklare, hvad der ville ske med den store [medicin]mængde.	Godt
	5	Uklarhed omkring eventuel sygemelding.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	7	At der ikke blev fulgt op på mine blodprøver og handlet på disse.	Dårligt
	8	Alt for passive vedrørende mit høje blodsukker. I [mange år] har jeg haft et højt blodsukker. Først sidste gang skete der noget. Manglende information om, hvor meget insulin man må tage på en gang. Synes ikke, at [medicinen] virker.	Godt
	9	Jeg havde en virkelig god dialog med læger og personalet.	Intet svar
	13	Der var skrevet en forkert dato på et enkelt papir.	Intet svar

ID	Kommentarer - Hjerter - RRA	Fejlhåndtering
6	For lang behandling af tredøgnshjertemåling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Lægen havde vagt på stuen samtidig. Det gav en times ventetid.	Godt
16	Læge glemte at kontakte mig som aftalt. Jeg kontaktede selv hende efter flere uger.	Intet svar
19	Jeg syntes, det var for dårligt, at der ikke var en læge til stede under testen. Han [var forsinket]. Der var kun en sygeplejerske. Jeg havde regnet med, at hjertet kunne ses på skærmen.	Godt
21	Lægen havde taget en forkert journal med samme fornavn, så jeg måtte selv gøre opmærksom på fejlen.	Godt
40	Var/er ved en ny [læge] hver gang, man er på Hjerteklinikken. Fire besøg, tre forskellige.	Intet svar
50	Medicinering, der stred mod tidligere afgørelser.	Godt
ID	Kommentarer - Rehabilitering - RRA	Fejlhåndtering
1	Jeg blev afsluttet efter én samtale, hvilket jeg troede var ok. Blev "spottet" af fysioterapeuten, og forløbet blev genoptaget.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
7	Jeg havde en indre blødning [], som ingen havde opdaget. Jeg måtte ringe 112 om natten.	Virkelig godt























Medicinsk Afdeling M



















Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
1	Nuværende behandlingsforløb blev påbegyndt som udløber af et kirurgisk indgreb foretaget på et andet hospital. I den forbindelse betingede jeg mig, at den fortsatte medicinske behandling og vejledning skulle ske i Grenaa, således at meningsløse transporttider og eventuelle ventetider kan spares. Således foregår det i dag. Hvilken forbindelse, der evt. er mellem de to hospitaler, ved jeg ikke noget om, bortset fra, at medicineringen påbegyndtes på det andet hospital [].	Godt
2	Det drejede sig kun om blodtryksmåling og indstilling af medicin og blodprøvetapning.	Virkelig godt
4	Godt tilfreds med Grenaa. Bedre end andet sygehus.	Virkelig godt
5	Regionshospitalet i Grenaa fungerer bedre end andet sygehus. Personalet er bedre at tale med. Vi vil gerne, at Regionshospitalet i Grenaa består.	Virkelig godt
6	Fint forløb.	Virkelig godt
9	Ellers har jeg været fuldt tilfreds, men jeg havde da ventet besked om ændringer. Jeg har jævnligt haft kontakt til en bestemt sygeplejerske [i mere end et år].	Virkelig godt
14	Det er absurd, at man ikke på første sygehus lige undersøger, hvor jeg bor, og at der er diverse undersøgelser, man sagtens kan klare på andet sygehus. Jeg er [ældre] og kan meget nemmere komme til andet sygehus f.eks. til blodprøve, røntgen osv. Patienttransport koster! Lægen på første sygehus sagde [specifik dosis medicin], apoteket udleverede [lavere dosis]. TASTE-FEJL!	Godt
15	Alt ok.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Medicinsk Ambulatorium arbejder meget fint sammen med andre afdelinger, som jeg har været sendt fra. Jeg har modtaget en meget fin behandling og information.	Virkelig godt
4	Det har bare været i orden.	Godt
6	Nej, gennemgående tilfreds.	Virkelig godt
7	Kan håbe på lidt mere tid til samtale.	Godt
9	Efter samtale/konsultation skulle der tages blodprøver med minimum en halv times ventetid. Jeg udskød det og vendte tilbage næste morgen meget tidligt.	Godt
15	Dårlig/manglende kommunikation mellem de forskellige afdelinger og praktiserende læge.	Godt
16	Grundet leddegigt får jeg sommetider blokader. Skal aldrig vente længe på det, kan komme til hurtigt. Er meget tilfreds med det, da man har meget ondt.	Intet svar
20	Jeg havde vel håbet på yderligere undersøgelse, så man kunne finde ud af, hvad jeg fejler. Følte mig ligegyldig, da jeg fortalte, jeg havde fået tildelt pension. Så kunne jeg jo hvile mig, når jeg har behov for det. "Sagen" lukkes.	Intet svar
23	Synes det var rart, at jeg fik et opkald fra lægen for at orientere om blodprøvesvar, og for at jeg selv kunne være med til at bestemme, hvor min supplerende undersøgelse og blodprøve skulle foretages.	Godt
24	Der er tale om et fagligt dygtigt personale og et hold af varme kontaktpersoner, der har stor menneskekendskab og humor, og jeg føler mig velkommen. Selv når man kommer på gangen uden en aftale, er der smil, en hilsen og altid tid til en snak, når jeg bliver bekymret om min sygdom. De er gode til at få mig til at tænke mig om i en travl hverdag, flot arbejde.	Virkelig godt





ID	Kommentarer - C8AMB Lungeambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Jeg oplever som regel lang ventetid, både nede ved røntgen [] og så igen i mellem samtale med sygeplejerske i ambulatoriet og dernæst inden lægesamtale og undersøgelse.	Dårligt
4	Nej. Jeg fik en meget fin behandling.	Virkelig godt
5	Jeg følte mig godt og kompetent behandlet af alle, jeg havde kontakt med.	Virkelig godt
8	Jeg har været yderst tilfreds med mine kontrolbesøg på lungeklinikken det seneste år. Dette var dog ikke helt tilfældet [tidligere], hvor lungeafdelingen (og lungeklinik) overså, at min åndenød ikke skyldtes forværring af min astma, men [anden sygdom].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - C8D dagafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	De viste mig det på billedet, så man kunne forstå det.	Virkelig godt
3	Jeg har rost lungeklinikken i høje toner. Jeg har et sammenligningsgrundlag fra en anden by, og jeg føler, at Randers Lungeklinik er dybt professionel i forhold til andre steder :)	Virkelig godt
5	Er gravid, men lungeklinikken mente, at jeg skulle have røntgen af mine lunger, og de ville undersøge, om dette kunne lade sig gøre. Da jeg ankom til røntgen, vidste de ikke, at jeg var gravid. Og jeg skulle vente igen igen.	Godt
6	Jeg følte, at jeg kun var til besvær nede hos fysioterapeuten. Føler ikke, at instruktøren var/er god nok. Fysioterapeut virkede meget sur.	Godt
8	Det er rart, at det er den samme sygeplejerske og læge.	Virkelig godt
9	Var kun på ambulatoriet én gang, og talte kun med en læge.	Virkelig godt
12	Fungerer meget fint med kontaktsygeplejerske. Har ved de to forrige besøg oplevet meget lang ventetid før indkaldelse til samtale. En time til halvanden efter aftalt tid. Også mellem forundersøgelse og samtale med lægen, hvor vi ventede lang tid. Men altså ikke ved det sidste besøg.	Godt
13	Har ikke været omkring ambulatoriet. Har "kun" været på den ene og den anden afdeling. Har absolut ingen kritik.	Intet svar
14	Ventetid fra undersøgelse til lægesamtale var lang, når jeg var den første patient på dagens program.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	Samlet indtryk
2	Sygeplejersken var flink og beroligende.	Virkelig godt
5	Ville gerne fra starten have haft at vide, at det kunne ende med operation samme aften, så min kone kunne være kommet inden.	Godt
8	Man kan godt på afdelingen tænke over at holde dørene ind til stuen lukkede hele tiden, når patienten (mig) ligger blottet (uden bukser) lige ud til døren!	Godt
10	Ventetiden viste sig at kunne være blevet væsentligt forkortet med op til 45 minutter, hvis skranken, hvor jeg meldte mig, havde kontaktet sygeplejersken ved operationsværelset og fortalt, at jeg var kommet før tiden. Sygeplejersken efterlyste mig, men fik intet svar. Information vedrørende min tilstedeværelse i venteværelset. Forklaringen var, at de havde fået en aflysning, så de var en hel time foran.	Godt
ID	Kommentarer - CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	Samlet indtryk
7	Jeg har det problem, at jeg ikke kan synke piller, og meget medicin skal synkes helt for at virke. Det blev der ikke taget højde for.	Virkelig godt
8	Andre gange har jeg følt mig rigtig godt behandlet. Jeg plejer at føle stor trykthed, og også en form for optimisme. Jeg plejer at få en virkelig fin behandling.	Dårligt

Bilag 5

ID	Kommentarer - Diætist - RRA	Samlet indtryk
 2	Yderst positivt overrasket. Har fået den bedst mulige behandling indtil videre i mit forløb. Har hele vejen igennem mødt kontaktpersoner, sygeplejersker og læger, der har virket anerkendende og engageret i at hjælpe mig!	Virkelig godt
 5	Nej.	Godt
ID	Kommentarer - Endoamb - RRA	Samlet indtryk
 3	Fik hele tiden besked om, hvad der skulle ske ved alle undersøgelserne og hvorfor.	Virkelig godt
 4	Når man sidder i samtale med læge/sygeplejerske synes jeg det er forkert, at der på deres skrivebord ligger personsager fremme. Jeg kunne bl.a. se både navn og cpr-nr. på en person.	Godt
 7	Jeg følte ikke, de rigtig satte sig ind i min situation. Det var som om, de trak en seddel op af en hat og sagde, "Prøv det her, og så ser vi om det virker". Det er ikke som om, de prøver at finde en løsning på min situation, men i stedet bare synes, man skal prøve noget andet end det, man gør. Og så held og lykke med det.	Dårligt
 13	Jeg er behandlet godt på Regionshospitalet Randers.	Virkelig godt
 14	Under hele forløbet har jeg følt, at jeg var i gode hænder, og har følt mig 100% tryk og har fået en god behandling.	Virkelig godt
 18	At jeg f.eks. ikke havde fået at vide, at mit blodsukker skal være over ti, når jeg går i seng efter at have været i byen og drukket alkohol.	Godt
 20	[Flere] måneder mellem besøg på hospitalet. [Flere] måneder mellem besøg hos egen læge om [min sygdom]. Alle informationer foregår elektronisk, så alle kan vide, hvad der er testet for.	Virkelig godt
 21	Fortsæt det gode arbejde.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Endodagafsnit - RRA	Samlet indtryk
 1	Intranettet var nede, så prøveresultaterne ikke kunne hentes den [første del af samtalen].	Virkelig godt
 2	Jeg er fuldt tilfreds, og har med glæde fortalt derom i min hverdag.	Virkelig godt
 8	Mangler handlekraft, beslutsomhed, [barn] med højt blodsukker :(Hvad med insulinpumpe?	Godt
 11	Behandlingen nyttede ikke noget.	Godt
 16	Kun at det fungerede perfekt. Virkelig overraskende godt. Jeg skulle forskellige ting, og jeg gik bare fra den ene til den anden i et rytmisk flow. Nu skal jeg dertil igen, og jeg er allerede blevet ringet op og er blevet fortalt hvad og hvordan. Det er simpelthen en kanon service!	Virkelig godt
 22	Jeg har også et forløb på øjenafdelingen i Aarhus, som har lovet mig at sende besked til andet sygehus, men dette var ikke sket.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hjerter - RRA	Samlet indtryk
 2	Lidt for lille lokale.	Godt
 4	Det undrede mig, at egen læge ikke fik resultatet af undersøgelsen, skønt det var aftalt, at både egen læge og afdelingen skulle have resultatet.	Virkelig godt
 6	Blev ultralydsscannet, og lægen rykkede for svar fra andet sygehus.	Godt
 7	Der udsendes unødigt meget informationsmateriale inden undersøgelsen.	Dårligt
 8	Dobbelt vagt.	Godt
 9	Jeg var indkaldt til en cykeltest, men inden jeg tog fra Randers havde jeg også fået foretaget en scanning. Dejlig hurtig ekspedition.	Godt

	18	Nej, kun at det er ønskeligt med underretning om eventuel ventetid.	Godt
	20	Det tog halvandet år, før vi fandt den RIGTIGE medicinering. Men det er forståeligt, da jeg får anden medicin (kroniker) fra et andet sygehus.	Godt
	24	Jeg synes, at jeg mangler en konklusion af en læge, der kan samle de forskellige besøg, som jeg har haft på forskellige afdelinger/sygehuse.	Virkelig godt
	25	Mit samlede behandlingsforløb på Randers Hospital har været præget af alt for dårlig kommunikation mellem de forskellige afdelinger med alt for meget ventetid mellem de forskellige undersøgelser, jeg skulle igennem. Det har været en blandet oplevelse, der spænder fra skandale til professionel. Det har haft store konsekvenser for mig, både helbredsmæssigt og på livskvalitet, og ikke mindst økonomisk for mig og samfundet som sådan.	Godt
	28	Jeg var indlagt [flere gange tidligere], blev sendt til andet sygehus i [foråret]. Hver gang spurgte jeg, hvad de fandt ud af. Jeg fik det svar, at jeg fik en tid hos en læge engang i [sommer]. Hun sagde, at jeg ingenting fejlede, men jeg måtte da hellere få nogle piller. Det var piller, som jeg ikke tålte. Så min egen læge fravalgte den. Konklusionen er, at man intet får at vide under sygdommens forløb.	Dårligt
	30	Jeg havde fået tre stenter i hjertet, og det gik godt, men senere begyndte det at gå tilbage til den gamle tilstand. Jeg havde kort før undersøgelsen været på andet hospital, hvor lægen tilbød mig, at de godt ville lave en ny undersøgelse. Den læge, som jeg var ved i Randers, fortalte mig, at en sådan undersøgelse var dyr, så han mente, at det var bedst at prøve med medicin.	Intet svar
	32	Lige inden jeg skulle undersøges, kom der to personer ind (sygeplejersker eller [andet]) og skulle tale med lægen, imens jeg ventede liggende uden forklaring.	Godt
	33	Jeg oplevede at være i professionelle og trygge rammer. Da det handlede om hjertet, var jeg jo lidt sårbar og bange. Men personalet ved "cykelstress" og hjertescanningen var YDERST professionelle og psykologisk gode og opmærksomme.	Virkelig godt
	39	Jeg er meget glad for, at jeg har fået så fin opfølgning af mit virkelig dårlige "på et hængende hår"-hjertetilfælde (blodprop). Det har gjort mig tryk. Giv alle, som har været involveret i min behandling og pasning samt opfølgning, en stor TAK.	Virkelig godt
	40	Det kniber, når de skal sende svar tilbage. Jeg fik brevet i stedet for Hjerteklinikken og måtte så kontakte og høre, om de havde fået svar. Det havde de ikke. Efter kontakten gik der [flere] uger.	Dårligt
	45	Jeg er GODT tilfreds. Sygeplejersker og læge er flinke og behagelige.	Godt
	49	Håber ikke, I retter jer efter den løbende kritik. I er bare mega gode og søde alle sammen.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Klinisk Diætist - RGR	Samlet indtryk
	1	Jeg har kun rosende ord tilovers for diætist NN []. Hun er altid positiv, engageret og støttende. Hun tager sig god tid til både at lytte og forklare tingene, så de er til at forstå. Og bedst af alt: Det foregår på mine præmisser, hvilket gør, at jeg føler, jeg bliver taget seriøst, og ikke bare er "et nummer i rækken". Det er meget vigtigt for mig, så kæmpestor ros til NN fra mig! :-)	Godt
	ID	Kommentarer - Projekt - RRA	Samlet indtryk
	1	Meget tilfreds.	Virkelig godt
	2	Jeg har altid været godt tilfreds med det hele, når jeg har været på medicinsk afdeling.	Intet svar
	3	Jeg har været indlagt flere gange og har altid følt mig godt og professionelt behandlet.	Virkelig godt
	4	Jeg er med i [et forsøg]. Der skal komme en læge og undersøge mig af og til. De har OFTE ikke tid. Det virker rodet!	Dårligt
	ID	Kommentarer - Rehabilitering - RRA	Samlet indtryk
	2	Personalet var meget imødekommende og venlige.	Virkelig godt

Bilag 5



















	3	Jeg følte mig særdeles godt behandlet. Jeg synes, at den tilsendte baggrundsinformation var virkelig god.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Jeg har en fast sygeplejerske, men vil gerne have en fast LÆGE. Det er trættende at forklare min situation hver gang. Dette betyder, at jeg ofte ikke rigtig gider og bare siger, at det går godt.	Godt
	5	Jeg har kun én gang været til ambulans behandling, hvor alt var professionelt og planmæssigt. Min hyppigste kontakt har været på Hjerterafdelingen, alt har været super godt. Overalt har jeg mødt imødekommende og hjertevarmt personale.	Virkelig godt
	11	Jeg har gået til kontrol i [mange] år. Det har altid været fint []. Det største problem er parkering. Ved aldrig, hvor meget jeg skal betale. Har flere gange været ude for at skulle ned og betale mere	Godt

Medicinsk Afdeling M

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

ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
1	Den mundtlige information ligger hovedsageligt i hænderne på den kommunale hjemmesygepleje. Ved to samtaler desuden til afdelingens kontaktperson. Skriftlig information, bortset fra indkaldelse til mødetid og et revideret skema over medicineringen efter samtale med afdelingens kontaktperson, foreligger ikke. Jeg ved heller ikke, OM der foreligger skriftlig og mundtlig information mellem afdelingen og den personlige læge, som der jo skal ifølge loven.	Godt
6	God information.	Virkelig godt
9	Jeg har været rigtig glad for disse besøg.	Virkelig godt
14	Der er flere spørgsmål omkring min medicin, som jeg gerne ville drøfte, blandt andet kroppens reaktion omkring alle pillerne. Der bliver givet forskellige svar af egen læge, af sygeplejersker i receptionen på det ene sygehus og af lægerne på andet sygehus med videre. Jeg fik udleveret en resultatseddel på det andet sygehus omkring blodprøvetagningen (taget på det første sygehus) omkring kolesterol, og alt var godt. Nu har jeg noget at sammenligne med [] til næste prøve!	Godt
15	Alt ok.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	På Medicinsk Ambulatorium har jeg altid fået en god information om den medicin, jeg skal tage, og kommer man i tvivl, kan man altid ringe til sygeplejersken :-)	Virkelig godt
3	Lægen er utrolig god til at lytte og har jeg andre problemer, sender han mig videre til andre undersøgelser.	Virkelig godt
13	Meget behagelig læge, der virkelig havde læst min journal, inden jeg blev kaldt ind. Meget rolig og gav sig god tid.	Virkelig godt
18	Jeg har ikke haft behov for skriftlig information.	Virkelig godt
21	Læge NN og sekretærerne er kanon gode.	Virkelig godt
22	Fejl i vejledning til [særlig test] påpeget overfor kontaktperson. Der blev henvist til forkert indgang på sygehuset i Randers. Kontaktperson ville bringe information videre.	Virkelig godt
24	Jeg er utrolig glad for og tryk ved mit ambulatorium, da de holder øje med mine prøver og kontakter mig ved behov, og er altid klar til en snak såfremt jeg har behov for dette.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - C8AMB Lungeambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Efterhånden ved man lige så meget om astmaforløbet som personalet!	Godt
2	De informationer, jeg får i ambulatoriet vedr. min medicin, svarer ikke til dem, jeg får på apoteket, når jeg henter min medicin, heller ikke, hvordan jeg tager min medicin (selv om jeg ikke har problemer med at tage den rigtigt).	Dårligt
5	Jeg fik en fin skriftlig forklaring om, hvad der skulle ske ved mit andet besøg.	Virkelig godt
7	Jeg fik at vide, at jeg skulle sendes til en ekspert, der vidste noget om astma og allergi som samlet. Men i stedet møder jeg tre forskellige læger, som KUN ved noget om lunger, hvilket selvfølgelig svarer til afdelingens navn. Mine forventninger til lægerne er, at de også skal vide noget om sammenhængen mellem genetik, miljø og hele kroppen I FORHOLD TIL DERES EKSPERTISEOMRÅDE. Det hele hænger jo sammen, med mindre det kun er en udefrakommende faktor som f.eks. rygning, støv fra arbejde osv.	Dårligt
ID	Kommentarer - C8D dagafsnit - RRA	Samlet indtryk

Bilag 5

	3	NN og NN er de sødeste mennesker, man kan blive behandlet af :)	Virkelig godt
	14	Jeg har gået til kontrol i ambulatoriet i flere år, og der kan godt være behov for at få mere mundtlig information eller repetition af sygdommen.	Virkelig godt
ID		Kommentarer - CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	Samlet indtryk
	4	Nogle af lægerne virkede mere sat ind i det end andre.	Godt
	5	Jeg burde være informeret om/tilbudt piller, som dæmper føleforstyrrelser i huden. Dem har jeg først fået af min egen læge, her hvor stingene skulle tages. Selv om jeg var informeret fra jeres side, har jeg været lidt nede over manglen på fremgang efter jeg kom hjem. En samtale med lægen på kontaktkortet efter tre til fem dage, ville være at foretrække. Men kontaktkortet ophører, når man tager hjem.	Godt
	6	Jeg er rystet og ked af den usikkerhed, der kom ved, at der er blevet overset et notat. Ligeledes at det udelades at fortælle, at der er noget på [organ] i stedet for pludselig at stå med brev om indkaldelse til kontrol. Selvom det måske viser sig at være uforandret, vil det trods alt være rart at være informeret, for det er jo vurderet, at det skal følges.	Godt
ID		Kommentarer - CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	Samlet indtryk
	2	Information fra sygeplejerske var god. Information fra læge NN var dårlig.	Godt
	5	Jeg vil sige, at sygeplejerskerne kun var alle tiders, dygtige og søde og rare. Jeg blev godt pas-set på, specielt af NN [].	Virkelig godt
ID		Kommentarer - DIAAMB Dialyseamb - RRA	Samlet indtryk
	1	Skriftlig information ikke relevant, da patienten er blind.	Godt
ID		Kommentarer - Endoamb - RRA	Samlet indtryk
	2	Forskelligt alt efter hvilken læge der skrev til mig. (Svar på blodprøver!) Nogle skriftlige infor-mationer kunne godt være mere forvirrende end forklarende/beskrivende.	Godt
	3	Har fået en meget grundig information om min sygdom af min kontaktperson. Uden hendes store støtte og forståelse havde jeg nok ikke været her i dag.	Virkelig godt
	4	Jeg kunne godt tænke mig om man kan få informationen pr. mail. Jeg oplevede, at der var et brev, som jeg ikke modtog og derved gik der "kludder" i min medicinering.	Godt
	14	Der har været en fin dialog hele vejen igennem, og jeg har fået al den information, jeg synes, der var behov for.	Virkelig godt
	16	Min fejl, hvis ikke både skriftlig og mundtlig information var fyldestgørende. Synes, der var alle muligheder for, at den kunne være VIRKELIG GOD. Jeg har haft for mange andre ting.	Godt
ID		Kommentarer - Endodagafsnit - RRA	Samlet indtryk
	1	Efter besøget var der lidt rod med, i hvilken rækkefølge jeg bliver indkaldt til videre behand-lingsforløb.	Virkelig godt
	2	Jeg havde på nettet orienteret mig. Derfor er samtalerne mere "kvalificerede", og der "smut-ter" heller ikke så let informationer for patienten.	Virkelig godt
	3	Jeg var til kontrol to gange med 14 dages mellemrum. Det eneste, der skete var, at jeg kunne forhøje insulin []. Læge NN kunne ikke give svar på, hvad der videre ville ske med mig.	Godt
	5	Ja, jeg har med stor undren fået at vide, at jeg ikke skal sygemeldes, når jeg har fået radioaktiv [behandling]. Så vidt vides skal man sygemeldes? [].	Godt
	7	Synes, at det virker meget usammenhængende.	Dårligt

- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 10 | Manglende læsning af journalen. De vidste godt, jeg er gangbesværet, og det tager man ikke hensyn til. Har transportproblemer, så sagde nej tak til møde med diætist. [Grundet transportproblem] så kunne jeg ikke få tid hos læge NN på sygehuset, som jeg plejer. | Virkelig dårligt |
| ✎ 11 | Venlig behandling. | Godt |
| ✎ 16 | Kun igen helt i top :-) | Virkelig godt |
| ✎ 18 | Manglede at få at vide, hvordan jeg skal forholde mig til alkohol kontra tabletbehandling. | Godt |

ID Kommentarer - Hjerter - RRA

Samlet indtryk

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 3 | Det var en kvindelig læge, der undersøgte mig. | Virkelig godt |
| ✎ 10 | Det eneste, der kiksede, var indkaldelsen. Jeg fik aldrig noget brev (var nok bortkommet under forsendelse), men jeg henvendte mig selv, da jeg ved forrige besøg var gjort bekendt med, at jeg skulle til samtale igen om et halvt års tid. | Godt |
| ✎ 12 | Da jeg kom ind i lokalet, sad lægen med ryggen til, optaget af papirer, svarede ikke på mit "goddag". Da jeg var klar til scanning, kom han, satte sig, fortalte kort om forløbet og hvad der var sket siden 2010. Derudover var der ikke meget samtale. | Intet svar |
| ✎ 22 | Jeg blev lovet skriftligt svar personligt til mig. Samtidig skulle egen læge og henvisende hospital have besked. Min læge fik, men jeg fik aldrig noget brev. | Virkelig godt |
| ✎ 28 | Jeg har hele tiden sagt under indlæggelserne i Skejby på Hjerteklinikken, at det gik for langsomt med at blodet kom op til hjernen, når jeg bukkede mig eller rejste mig for hurtigt fra sengen. Jeg blev svimmel. Jeg kom af med nogle piller, jeg husker ikke hvilke. Nu får jeg blodfortyndende [medicin]. Nu har jeg det glimrende, men det har også taget [mange] år. | Dårligt |
| ✎ 30 | Lægen tog mig ikke alvorligt. Lægen var mest tilhænger af, at jeg blev afviklet og fik min medicin. | Intet svar |
| ✎ 33 | Jeg blev ikke tilbudt skriftligt svar på []testen. Fik derimod gode kommentarer fra "hertescaneren", mens det pågik! Følte mig vel-"underrettet", da jeg forlod Randers. | Virkelig godt |
| ✎ 34 | Jeg har altid været glad for den information, jeg har fået, og glæder mig til det næste besøg. | Godt |
| ✎ 39 | Alt helt i orden. Min datter var med hver gang. Hun finder det også i orden. | Virkelig godt |
| ✎ 47 | Jeg ville få resultatet senere. I min situation er ordet "senere" ikke betryggende. | Intet svar |

ID Kommentarer - Projekt - RRA

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|------------------------------|---------------|
| ✎ 1 | Tilfredsstillende. | Virkelig godt |
| ✎ 3 | Alt ok. | Virkelig godt |
| ✎ 4 | Der mangler stadig lægetjek! | Dårligt |

ID Kommentarer - Rehabilitering - RRA

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|------------------------------|---------------|
| ✎ 3 | Fremragende og let fattelig. | Virkelig godt |
|-----|------------------------------|---------------|

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk


- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 1 | Jeg henter også informationer vedrørende min sygdom fra andre kanaler. | Godt |
| ✎ 5 | Bare godt. | Virkelig godt |
| ✎ 10 | Jeg er godt tilfreds. | Godt |

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

ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
2	Nej, jeg ved godt, at jeg skal passe på min livsstil.	Virkelig godt
14	Blodprøve mm. Taget på et sygehus (overlægen på et andet sygehus ordnede det). Fik en "telefonrykker": "Hvor blev du af i går?" fra et tredje sygehus. Nogen glemte at give det tredje sygehus besked. Ambulatoriet kunne godt give gamle patienter besked om telebussen i Norddjurs f.eks. (Sluk lyset i venteværelset om dagen).	Godt
15	Alt ok.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Det er dejligt, at det er den samme læge, jeg er til samtale hos efter blodprøvetagning den ene gang om året, jeg går til kontrol.	Virkelig godt
14	Jeg føler mig lidt fjern i forhold til ambulatoriet - lidt upersonligt. Jeg er glad for at have samme læge hver gang.	Godt
ID	Kommentarer - C8AMB Lungeambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Jeg føler mig altid som en kasterbold i systemet, fordi alle siger noget forskelligt til mig omkring sygdom og medicin osv. Det er meget forvirrende. Så jeg er nødt til at bruge min egen viden og erfaring som min rettesnor, når jeg er hjemme hos mig selv.	Dårligt
6	Oplysning om, hvad man måtte drikke og spise. Det havde vi ikke rigtig forstået, så det var dårlig information.	Godt
7	Jeg er selv født med min lidelse og har haft det siden. Mine forældre var meget unge og havde ikke nogen problemer med overvægt, alkohol osv. Jeg hverken ryger eller drikker selv. Til gengæld har jeg en temmelig stor del af hele familien, der har allergier, astma og sukkersyge (diabetes 1). MON DER IKKE ER EN SAMMENHÆNG?! Måske skulle eksperterne begynde at se det lidt bredere billede.	Dårligt
ID	Kommentarer - CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA	Samlet indtryk
3	Blev ringet op en fredag eftermiddag på min arbejdsplads af min kontakt/læge på sygehuset, og informerede mig om evt. resultat af de første prøver viste, at jeg skulle have stærkere medicin. Recept var allerede lavet, så jeg kunne hente medicinen på et hvilket som helst apotek. Omgående SERVICE! FLOT.	Virkelig godt
6	Hele forløbet uanset resultatet ville have været positivt, hvis der ikke var [for] de oversete ting []. Effektivt forløb med at blive sendt videre til []biopsi. Har i skrivende stund endnu ikke været til scanning []. Er meget spændt på, hvordan de giver besked om dette.	Godt
8	Det var meget ubehageligt at ligge i en seng med sengeheste oppe, langt over jorden, så man ikke kunne komme ud! Havde afføring i sengen, da der ikke var nogen til at hjælpe mig ud af sengen.	Godt
9	Jeg har ikke haft kontakt til min egen læge.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - CD7AMB Kardiologisk ambulatorium	Samlet indtryk
8	Jeg ved ikke hvad der er gået galt, måske er det i kommunikationen mellem mit hjemhospital og Skejby, der er sket misforståelser. Jeg ved, det ikke er dårlig vilje.	Dårligt
ID	Kommentarer - Diætist - RRA	Samlet indtryk
8	Når der har været tvivl, har jeg spurgt og fået et godt svar.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Endoamb - RRA	Samlet indtryk
3	Har fået en meget grundig information vedr. livsstil af en diætist. Har været rigtig godt.	Virkelig godt
14	Min akutopståede Diabetes 1 var mit første egentlige møde med "hospitalsverdenen", og det var en yderst positiv oplevelse. Lige fra indlæggelsen til de følgende besøg i ambulatoriet. Kompetent og smilende personale. Altid i dejligt humør, og altid god information om forløbet.	Virkelig godt
19	Man føler sig virkelig velkommen. Med fornavn og et smil. Det er som om, at det er mig, og kun mig, de har ventet på. Det er virkelig dejligt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Endodagafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	Efter besøget i ambulatoriet indkaldes jeg til behandling uden den MR-scanning, som man havde sagt var en betingelse, inden endelig behandling kan starte.	Virkelig godt
3	Jeg manglede viden om forløbet af min sygdom (diabetes).	Godt
10	Mister lysten til at komme, når alting er besværligt. Adgangsforholdene er meget dårlige på Randers Sygehus. Det er koldt, og man er kun et nummer.	Virkelig dårligt
11	I er altid venlige.	Godt
16	Tip top.	Virkelig godt
19	Jeg hverken ryger eller drikker.	Virkelig godt
22	Jeg føler mig mødt som den person jeg er, og jeg er glad for at være kommet i dette regi.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hjerter - RRA	Samlet indtryk
2	Var lettet.	Godt
4	Kun ét besøg.	Virkelig godt
7	Resultat af en simpel døgnblodtryksmåling må under ingen omstændigheder tage [flere] uger fra aflevering af apparatet, til målingerne tilgår egen læge. Det er helt uacceptabelt!	Dårligt
9	Jeg burde måske, et eller andet sted, have fået besked på, at jeg kunne få kørselsgodtgørelse. (Det fortalte en medpatient mig hos speciallægen forleden dag, at hun blev tilbudt, og hun bor i samme by som jeg).	Godt
18	Nej.	Godt
20	Har deltaget i kommunalt "livsstilskursus" i Favrskov, kan anbefales. Måske burde I informere om disse muligheder!	Godt
26	Pga. overvægt har ambulatoriet fremsat forslag om brug af fitnesscenter. Mit problem er, at jeg har stærke muskel- og ledsmerter, hvilket vil næsten umuliggøre træning. Man burde først forsøge at løse mine muskel- og ledproblemer (medicin?).	Dårligt
38	Jeg fik besked om, at efter én måned lå svaret hos min praktiserende læge. Efter halvanden til to måneder rykkede egen læge for svar.	Virkelig godt
39	Jeg undrer mig såre over den kritik, som tidligere blev rettet mod hospitalsvæsenets behandling af patienterne fra den nye regerings medlemmer/sammenrend! Det er grundløst og mod bedre vidende.	Virkelig godt
45	Jeg er til undersøgelse en gang om året, eller skal. Der var gået [nogle] måneder over den tid, jeg forventede at blive indkaldt. Jeg måtte rykke for undersøgelsen.	Godt
ID	Kommentarer - Projekt - RRA	Samlet indtryk
2	Jeg går mange ture, ryger ikke mere (siden [flere år tilbage]), og jeg drikker aldrig.	Intet svar

Bilag 5

 4 Jeg bruger [flere] timer per gang på besøget. Jeg kører [mange km] i alt og skal nu også betale P-penge. Jeg har bedt om at få udgifter dækket... Intet sker...

Dårligt

ID Kommentarer - Rehabilitering - RRA


Samlet indtryk

 3 Jeg synes, at det gik hurtigt og smertefrit.

Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 1 Det virker som om, at diætisterne skal lidt frem i skoene. Det virker ikke som om, de ved så meget i forhold til diabetes. F.eks. har ingen sagt til mig, at jeg tager meget insulin []. Diætister må også gerne være mere motiverede.





















Godt






















Medicinsk Afdeling M

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

ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
1	Bedre kunne det gøres, hvis man fjernede de sprogligt totalt misvisende skilte ved ambulatoriets indgang []. Hvordan skal eksempelvis en kørestolsbruger kunne følge to afstrøbninger af forskellig farve samtidigt? Vi andre må jo skræve, så længe bukserne holder. Skam jer!	Godt
2	Det er vældig fint. De gjorde det alt sammen godt, og jeg er glad for, at patienten har sin gang der []. Han skulle have lov til at være der hver dag og ikke jages til Randers. Der er nok patienter at se til her på Djursland.	Virkelig godt
6	Det er tidsbesparende, at ambulatoriet ligger i Grenå.	Virkelig godt
7	TIL LEDELSEN: Den praktiserende læge henviste mig til ambulatoriet for at optimere behandlingen/kontrollen med diabetes. Besøgene i ambulatoriet er reduceret fra tidligere [flere gange om året], som hos den praktiserende læge, til [et par gange om året eller mindre]. Det forlyder, at denne væsentlige forringelse skyldes økonomiske hensyn... Det oplever jeg som meget uheldigt!	Intet svar
10	Jeg var helt igennem glad og tilfreds med Medicinsk Ambulatorium, Grenaa.	Virkelig godt
11	Er til stor hjælp med behandling på relevante specialafdelinger. Det giver tryghed.	Virkelig godt
12	Indtil nu er jeg godt tilfreds med min behandling. Den har altid været fin, lige fra første dag. Men hvordan bliver det? I har jo sendt MIN sygeplejerske NN til et andet hospital. Så hvordan bliver det så? Det var en stor skam.	Intet svar
13	Altid venlige og forstående.	Virkelig godt
14	Super fint, at man bare kan komme fastende om morgenen, og få foretaget en blodprøve (ingen fast tid). Der er langt til busstopstedet! Edb kunne fungere bedre mellem forskellige sygehuse, og MIN læge, som manglede nogle oplysninger engang.	Godt
15	Alt ok.	Virkelig godt
16	Dette spørgeskema er udfyldt efter mine besøg på Grenå Sygehus. Randers Sygehus er jeg MEGET utilfreds med.	Godt
ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
4	Jeg synes særligt, at telefonbetjeningen kunne være mere flink og imødekommende. (Meget spids og stram). Jeg talte med én, som måske hellere skulle arbejde et andet sted. Hun lød virkelig som om, hun bare skulle være der, og at patienterne bare var til besvær.	Godt
5	Et stort problem, der påvirker et ellers udmærket besøg på afdelingen er parkeringspladser. Det er meget svært at finde en plads! Sidst tog det 25 minutter.	Godt
6	Måske flere smil hos bioanalytikerne.	Virkelig godt
8	[I efteråret] havde jeg en tid, der blev oplyst samme dag ca. halvanden time, før jeg skulle møde op. Derefter fik jeg tilsendt en ny tid [tre dage efter modtagelse af brevet]. Jeg forsøgte at ringe afbud, da jeg ikke kunne [den dag], men det var umuligt at komme igennem. Efterfølgende fik jeg en ny tid [vinter 2012] med ordene, at jeg var udeblevet.	Dårligt
13	Det er ikke nemt at komme i kontakt telefonisk med afdelingen. Telefonen blev simpelthen ikke taget.	Virkelig godt
20	Havde nok forventet nogle yderligere resultater, men selvfølgelig kan man ikke altid finde en diagnose. Står tilbage med en følelse af frustration. Meget venligt personale.	Intet svar
21	Ja, men de er generelt gode og imødekommende. Jeg er også en glad og positiv person. Slut.	Virkelig godt

Bilag 5

	22	Nemt at træffe kontaktperson. Men svært at få fat på lægen per telefon. Prøvesvar kunne måske sendes på e-mail, hvis de ikke var "vigtige". Lægen ringer og lægger en besked til mig om at ringe op, men jeg kan ikke ringe til afdelingen, og han var der næsten aldrig.	Virkelig godt
	26	Det var godt for mig, at fysioterapeuten deltog i sidste møde hos lægen, så de straks kunne udveksle meninger og anbefale mig behandling i fællesskab.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - C8AMB Lungeambulatorium - RRA		Samlet indtryk
	7	Ambulatoriets indretning og faciliteter var helt fine. Noget helt andet er, at der er skåret for meget ned på det faglige personale og dets tid.	Dårligt
ID	Kommentarer - C8D dagafsnit - RRA		Samlet indtryk
	2	Meget venligt og flinkt personale, men ventetiden kunne generelt godt være kortere.	Godt
	3	Altid frisk kaffe og engang imellem småkager. Oplysende pjecer om "røg" (jeg er ikke-ryger), motion, KOL med mere. Meget venligt personale og en dejlig "ro" og godt miljø på afdelingen.	Virkelig godt
	6	Venteværelset virker rodet, og det store bord i midten skal man kante sig omkring.	Godt
	7	Det er simpelthen for dårligt planlagt med samtalerne med lægen. De ved, hvornår man sidder klar, og alligevel skal man vente over en time, inden lægen har tid. Specielt, når man tager i betragtning, at det ikke er en akutafdeling. Sådan en planlægning gik ikke i det private.	Godt
	10	Jeg har, som det fremgår, fået en SUPER GOD behandling på Lungeklinikken! TUSIND TAK! Jeg har det fint nu. Lungeklinikken venteværelse har dejlige møbler og gratis the og kaffe. Skønt! Men jeg synes, det er for barskt med al den skræmmeinformation på væggene. Når man først er hos jer, har man brug for noget smukt at se på. Også gerne andet læsestof. Smukke, dyre dameblade, bolig, biler, synes jeg!	Virkelig godt
	11	Jeg er i særdeleshed taknemmelig over, at NN på Aarhus Sygehus ville operere mig [], da man ikke turde fortage operationen på et andet sygehus. De voldsomme smerter er forsvundet, men jeg er stadig [ældre] og ikke 20 år.	Virkelig godt
	12	Informer, hvis der er lang ventetid. Måtte akut flytte bilen, da vi holdt på to timers plads, hvilket burde have været ok. Har fået sms service som reminder til besøg, fint. :) Kunne måske også bruges ved lang ventetid.	Godt
	14	Undersøgelsesrummene er ok, men venteværelset er meget trist. Det bliver vist også brugt til konferencerum!	Virkelig godt
	16	Jeres venteværelse er under al kritik. Der burde ikke være personalestue og venteværelse i samme rum. Ellers var mit indtryk virkelig godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - CD5D Gastroenterologisk Skopiafsnit - RRA		Samlet indtryk
	1	Ønsker pænere og renere toiletter. Der er for mange patienter til behandling af gangen. Der er dårlige udluftningsmuligheder.	Godt
	2	Lægen var lidt stille (tavs) før og efter behandlingen, men under behandlingen informerede han løbende og beroligende om, hvad der skete. Sygeplejersken deltog venligt i hele forløbet.	Virkelig godt
	3	Personalet støttede mig 100 procent, da jeg sagde, at jeg ikke ønskede at blive bedøvet under undersøgelsen.	Virkelig godt
	4	Mere inspirerende venteværelser, nye blade.	Godt
	6	Søde lægesekretærer.	Godt
	7	Utrolig søde og forstående mennesker.	Virkelig godt
	8	Man kunne overveje lejet i undersøgelsesrummet/sengens placering i forhold til døren!	Godt
	9	Jeg føler mig virkelig godt behandlet.	Virkelig godt




	10	Sygeplejerske, der hjalp lægen, samt lægen skal have ros vedrørende undersøgelsen og dermed konstateringen af min sygdom for fornuftig, kompetent og forstående professionel opførelse, de var flinke.	Godt
ID	Kommentarer - CD7AMB Kardiologisk ambulatorium		Samlet indtryk
	3	Personalet havde travlt, men følte mig godt behandlet.	Godt
	4	Jeg ved kun, at jeg var udmærket tilfreds med hele forløbet, ventetid, personale, behandling med mere.	Intet svar
	5	Alt var, syntes jeg, virkelig godt.	Virkelig godt
	6	Alle og alt, der vedrører spørgeskemaet, har gjort det virkelig flot, og der er bestemt ingen negative kommentarer. Men sygehusbesøget på andet sygehus var efter min vurdering under al kritik og en meget dårlig oplevelse for mig.	Virkelig godt
	8	I kunne lave en bedre kommunikation. Hvis en patient glemmer at fortælle lægen noget, så ville det være rigtig dejligt, at sygeplejersken huskede det, da det er hende, man starter med at snakke med.	Dårligt
	9	Kaffeplet på bordet var der stadig efter to dage!	Godt
	10	Det virker frustrerende, at læger og sygeplejerskerne, samtidig med at have ambulatoriepatienter, også skal rende efter alt muligt andet. Det virker ustruktureret. Der er ikke meget ro til patienterne. Der kunne godt være et "venteværelse" i stedet for "for enden af gangen", hvor der også mangler siddepladser.	Godt
ID	Kommentarer - DIAAMB Dialyseamb - RRA		Samlet indtryk
	1	Personalet har handlet hurtigt og kompetent i forbindelse med kontakt til et andet sygehus, da der var tvivl om, hvorvidt [] virkede ok.	Godt
	2	For lang ventetid ved hjemtransport.	Godt
ID	Kommentarer - Diætist - RRA		Samlet indtryk
	3	Behandlingen var absolut god og professionel.	Virkelig godt
	6	Diætisten er virkelig god og lytter altid til mine problematikker og hjælper med at løse dem.	Virkelig godt
	7	Med hensyn til parkering kunne ambulatoriet godt sende en P-billet med sammen med invitationen, da det ikke er til at vide, hvor lang tid konsultationen varer. Måske henvise til en fast plads som hører til ambulatoriet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Endoamb - RRA		Samlet indtryk
	3	Alt har været virkelig godt. Min første indlæggelse på sygehus [i mange år]. En stor tak til Regionshospitalet i Randers.	Virkelig godt
	4	Det var rart, at man blev modtaget af en person og ikke bare skulle trække et nummer eller lignende.	Godt
	9	Højere stole i venteværelset evt. med armlæn ønskes [].	Virkelig godt
	10	Det var ok.	Virkelig godt
	12	Kedelige og triste lokaler.	Godt
	13	Man møder altid smil.	Virkelig godt
	14	Min ros til personalet og respekt for deres arbejde, som jeg synes, at de gør rigtig godt!	Virkelig godt
	15	Jeg har været tilfreds med mine besøg. God behandling.	Godt

Bilag 5

ID	Kommentarer - Endodagafsnit - RRA	Samlet indtryk
2	Alt det personalemæssige var i orden. Men fint med kaffe, te mv. i venteværelset.	Virkelig godt
4	Et helt igennem fint og professionelt forløb.	Virkelig godt
6	Det er altid et flinkt og rart personale i ambulatoriet.	Godt
7	Det ville være rart, at man er sikker på ikke at blive glemt i mængden.	Dårligt
8	Synes, at det er godt med oversigt over de forskellige ting, altså mad. F.eks. chips, slik osv. Kalorier, fedt, mættede fedtsyre osv. Ret god information.	Godt
9	Alt fungerede ok. Jeg fik endda udleveret et telefonnummer, hvis jeg var i tvivl eller havde spørgsmål. Meget betryggende.	Virkelig godt
10	Mere forstående omkring det at være meget dårligt gående. Dem, som ikke har bil. Tage hensyn til, hvis man har en mand, der er kommet alvorligt til skade og har brug for hjælp [døgnet rundt]. Jeg måtte flere gange ændre tiden til [kontrol], fordi han havde brug for min hjælp [].	Virkelig dårligt
12	Godt tilfreds.	Virkelig godt
14	Jeg har været fuldt ud tilfreds med besøgene, så jeg burde hæve niveauet til "virkelig god", men alt kan blive bedre.	Godt
16	Ærligt, så lagde jeg ikke mærke til rengøringen! Jeg kom til med det samme, men da jeg ikke lagde mærke til noget, var det sikkert i orden.	Virkelig godt
17	For langt til toilettet for en gangbesværet og svagsynet.	Godt
18	Lige nu har jeg fået konstateret, at jeg ikke kan tåle den tabletbehandling, jeg har fået ordineret, og min almindelige læge gav udtryk for, at der ikke er andet, jeg så kan få, og at I ikke kan kontaktes, for sagen er jo "lukket" ved jer. Men det ville være rart med en hotline, når man er i tvivl om noget!	Godt
19	Rengøring kunne være bedre. Jeg er sart, og der var meget støv forskellige steder.	Virkelig godt
22	Der hersker en rolig og afslappet atmosfære. Jeg har fået indtryk af, at der er sket noget uforudseligt, men det har ikke påvirket atmosfæren. Man føler sig ikke i vejen og bare et nummer.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hjerter - RRA	Samlet indtryk
1	Fin behandling gennem hele forløbet. Sødt personale, der forklarede alt. YDERST TILFREDS BRUGER.	Virkelig godt
5	Var tilfreds.	Godt
7	Svartiden på undersøgelsen skal forkortes.	Dårligt
9	Ikke imponerende, men jeg synes, at de var gode nok til mig.	Godt
10	Man havde virkelig indtryk af, at både læge og sygeplejerske lyttede interesseret til mine spørgsmål og kommentarer. Det var i grunden en meget positiv oplevelse.	Godt
11	Jeg blev opereret [i sommer] []. Jeg har det fint og vil gerne takke alle for god og venlig behandling.	Virkelig godt
13	Stort set er jeg overordentlig glad for og tilfreds med den behandling, jeg har fået, både i ambulatoriet og ikke mindst i Hjerteklinikken for behandlingen der, som gav anledningen til min kontakt hertil.	Virkelig godt
14	Personalet fortjener en stor ros. Venlige, imødekomende, forstående og kompetente i det arbejde, de udfører.	Virkelig godt
15	Sende aflysning og ny tid via mail til patienten.	Virkelig godt





✎ 17	Efter [scanning] skulle jeg i røntgen. Der blev tilkaldt en Røde Kors hjælper til at følge mig fra afdeling til afdeling. Meget, meget fint. Tak.	Virkelig godt
✎ 20	Det tog halvandet år, før en læge NN tog sig tiden til at vurdere min samlede situation og redede mig fra evige bivirkninger []. Sygeplejepersonalet er VIRKELIG GODT.	Godt
✎ 25	Jeg har ikke grund til andet end at være godt tilfreds med ambulatoriets behandling af mig isoleret set. Men min samlede oplevelse af forløbet har godt nok rystet mig, ja ligefrem skræmt mig.	Godt
✎ 27	Det eneste, jeg kan klage over, var manglende genoptræning efter at have ligget i sengen en måned.	Godt
✎ 30	Jeg synes, at der er for meget af, at man bare får medicin frem for undersøgelse.	Intet svar
✎ 35	Det var fint det hele.	Godt
✎ 37	Jeg vil nævne, at jeg i det her forløb er blevet grundig undersøgt i modsætning til for [nogle] år siden. Var indlagt med blodprop []. Der blev ikke fulgt op på noget senere i [disse] år. Denne gang var det ligesom, der kom en dårlig samvittighed frem, efter papirerne blev set igennem.	Godt
✎ 38	Jeg har intet at klage over. Den kritik man hører om i pressen, kan jeg IKKE nikke genkendende til!	Virkelig godt
✎ 39	Stor venlighed og forståelse.	Virkelig godt
✎ 40	At man altid var ved samme sygeplejerske og læge. Så lægen især ved, hvad der er sat i gang siden sidst.	Dårligt
✎ 41	Alt i alt en god behandling, også fordi, I kommer [ud] og tager blodprøver (har ingen ny tid fået).	Intet svar
✎ 42	Tre undersøgelser med for stor tidsmæssig spredning, især i betragtning af min alder []. Første undersøgelse i [efteråret], tredje undersøgelse til [vinter].	Godt
✎ 44	Ventetiden, fra man bliver henvist, til undersøgelsen finder sted, er alt for lang og giver stor nervøsitet og usikkerhed. I øjeblikket venter jeg på undersøgelse og påsætning af hjertebåndoptager []. Jeg har sagt til dem, at jeg kan komme omgående, da jeg er meget usikker på situationen [].	Godt
✎ 46	Jeg fik en meget fin behandling, såvel på det ene hospital, som på det andet hospital. Stor ros til alle.	Virkelig godt
✎ 49	Håber IKKE, at den offentlige kritik ødelægger for meget for jer! I er virkelig gode. Tak, tak, tak.	Virkelig godt
✎ 51	Jeg følte mig rigtig godt behandlet. Det var søde og imødekommende mennesker, der tog sig af mig.	Virkelig godt
✎ 52	De var meget rare alle sammen.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Neurologisk ambulatorium - RRA		Samlet indtryk
✎ 1	Meget værdifuldt, at de tog udgangspunkt i min specifikke situation. Var meget lydhøre for mine overvejelser og indsigt i egen helbredssituation.	Virkelig godt
✎ 2	I [vinteren] døjede jeg meget med migræne. [] Jeg talte med en læge NN 1 på Medicinsk Afdeling Randers. Hun gav mig tabletter til at modvirke migræne, og så syntes hun, vi skulle få en læge NN 2 [] til at se på det. Der var måske lidt ventetid. Det skal jeg love for. Der gik [over et helt år]. Efter [et par ganges] udsættelse fik jeg tid. [I efteråret], Medicinsk Ambulatorium Randers. Den dag var der ikke ventetid. Jeg fik en samtale med læge NN 2. Han syntes, at jeg skulle fortsætte med tabletterne, som læge NN 1 havde givet mig. Og da tabletterne, min læge gav mig til anfald, ikke gav hovedpine efter migrænen, syntes han, det måtte jeg leve med, når jeg ikke fik smerter.	Intet svar
ID Kommentarer - Projekt - RRA		Samlet indtryk

Bilag 5

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Føler mig altid meget velkommen, og at personalet altid har tid til at orientere mig om, hvad der skal ske nu og ved næste besøg. Alt i alt er jeg meget tilfreds med mine besøg i ambulatoriet. | Virkelig godt |
|  | 2 | Jeg er godt tilfreds. | Intet svar |
|  | 3 | Jeg har ingen kritik, kun ros til overs for et dygtigt og professionelt personale. Hvad skal jeg sige mere? | Virkelig godt |




ID Kommentarer - Rehabilitering - RRA

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 3 | Jeg er yderst tilfreds. Jeg har rost jer til alle, der har haft interesse i det. Jeg er meget imponeret over jeres informationsniveau. Jeg var yderst tryk i jeres hænder. | Virkelig godt |
|  | 4 | Venteværelse kedeligt. | Virkelig godt |
|  | 5 | Ambulatoriet mangler omklædningsrum m/k og bruserum m/k. | Virkelig godt |
|  | 6 | Jeg synes, det har været rart at komme hos jer. Altid blevet behandlet godt og fået en god forklaring på alting under hele mit forløb. Som pårørende er jeg også blevet godt informeret. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 3 | Manglende kaffe på venteværelset. Men der var frugt og saftvand! | Virkelig godt |
|  | 4 | I forhold til de fysiske rammer (Afdeling D7), synes jeg, at personalet yder en fin service. | Godt |
|  | 8 | Dagligstuen på afdelingen er under al kritik og ikke mindst alt for lille. Der er intet privatliv, når man opholder sig der. Jeg savnede også mulighed for at høre radio. | 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.