

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk afdeling  
Hospitalsenhed Midt  
19-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelles-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	112
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	135
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	905
Besvarelser fra afdelingens patienter:	560
Afdelingens svarprocent:	62%

### **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 tests 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.<sup>1</sup> 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).

---

<sup>1</sup> 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.

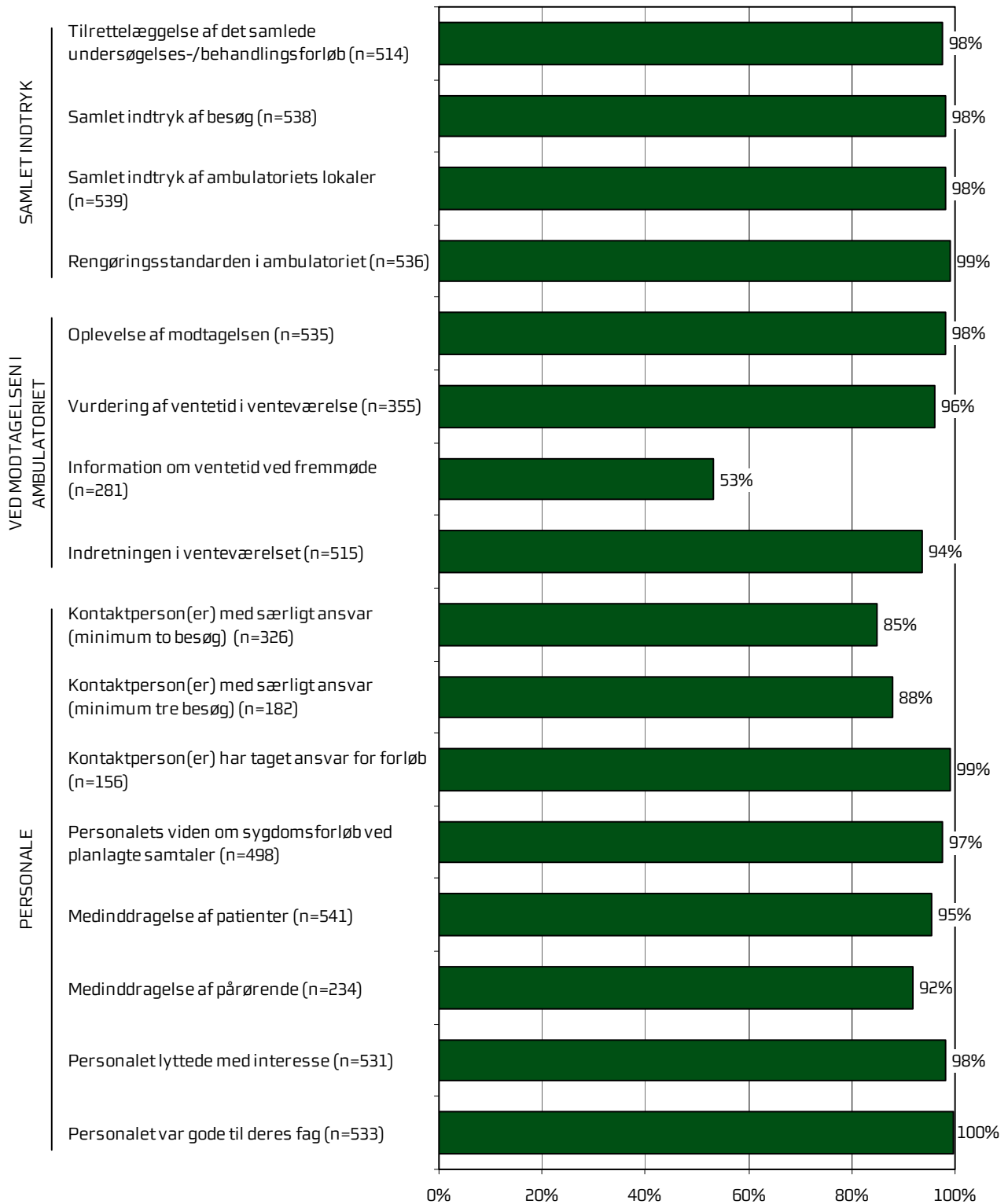
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

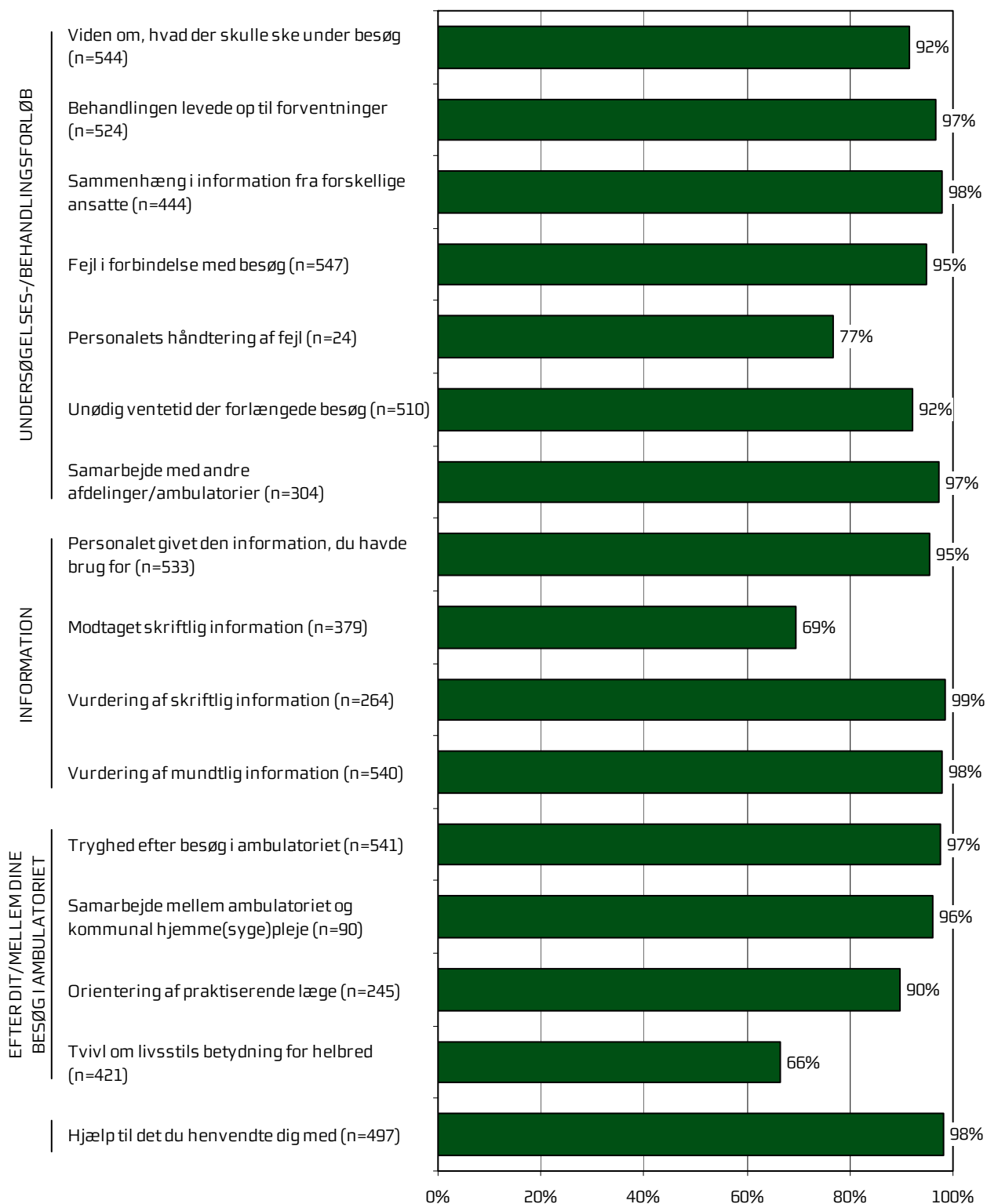
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Medicinsk Afdeling

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling

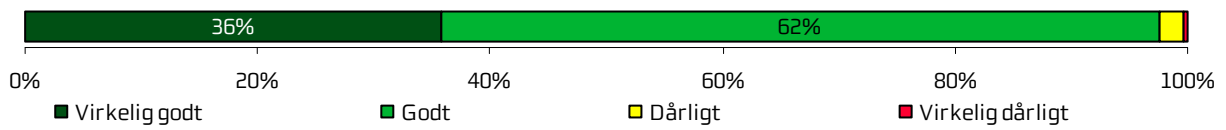
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

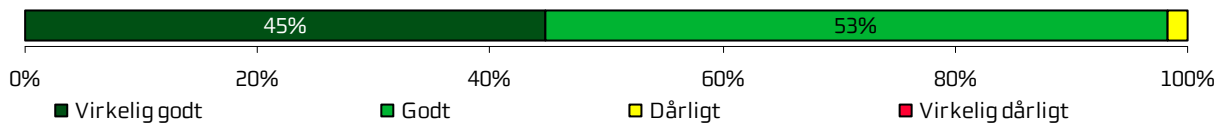
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

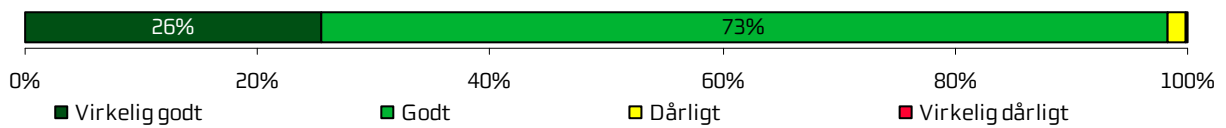
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=514)



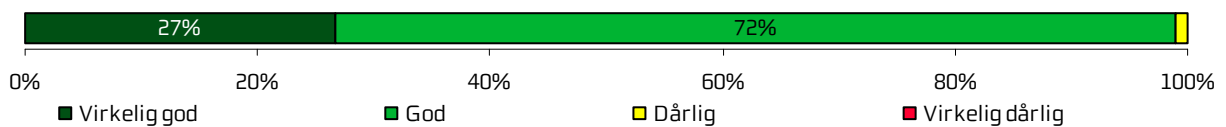
Samlet indtryk af besøg (n=538)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=539)



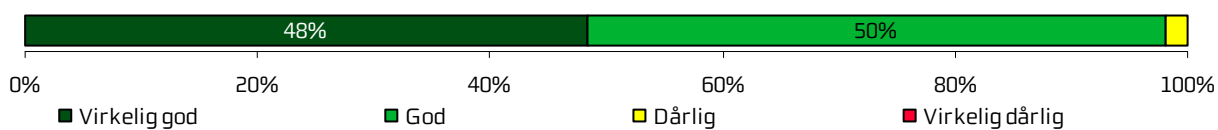
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=536)



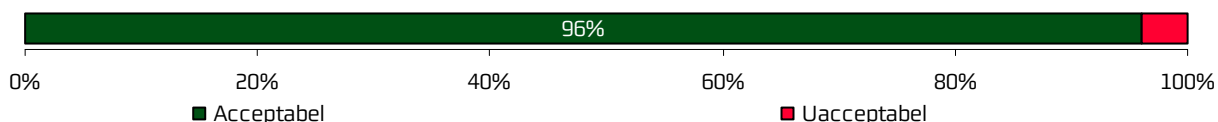
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	97 %	99 %	94 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	97 %	99 %	95 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	94 % *	-	98 %	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	99 %	99 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

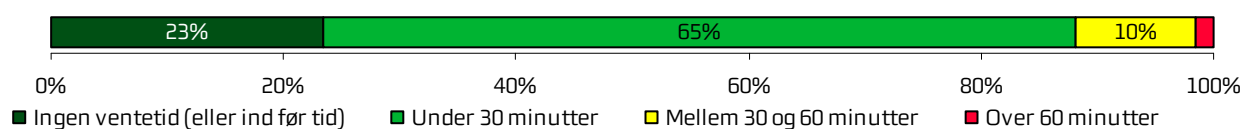
Oplevelse af modtagelsen (n=535)



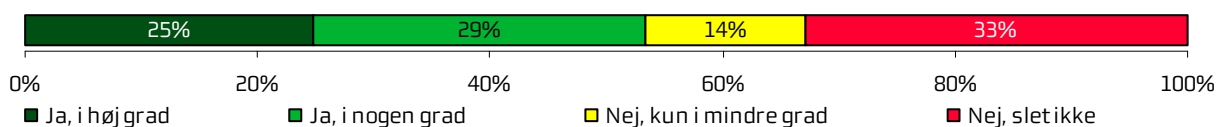
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=355)



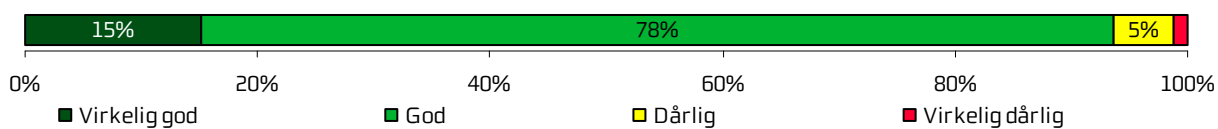
Længde af ventetid i venteværelse (n=337)



Information om ventetid ved fremmøde (n=281)



Indretningen i venteværelset (n=515)

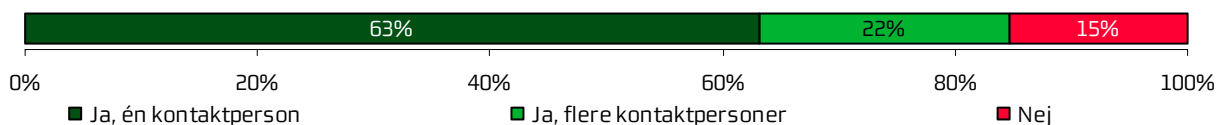




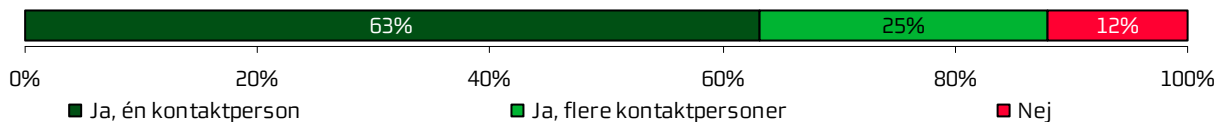
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	96 %	95 %	97 %	91 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	53 %	50 %	49 %	62 % *	39 % *	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	89 % *	89 % *	95 %	76 % *	85 % *

## Personale

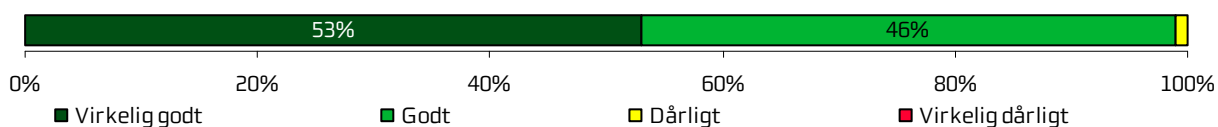
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=326)



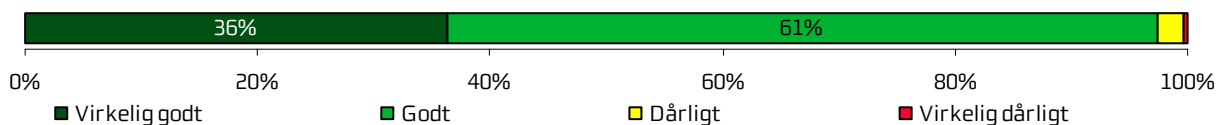
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=182)



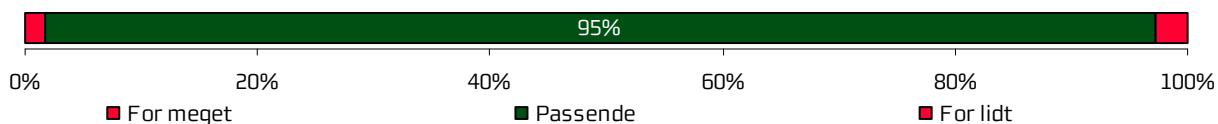
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=156)



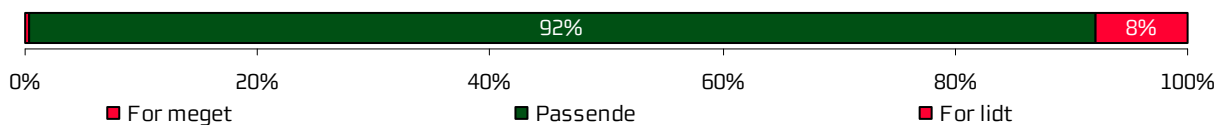
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=498)



Medinddragelse af patienter (n=541)



Medinddragelse af pårørende (n=234)



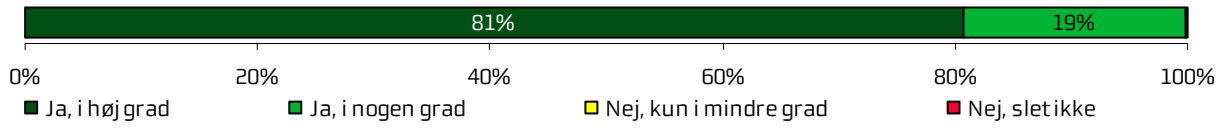
Personalet lyttede med interesse (n=531)



	2012	2011	2010	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 %	84 %	86 %	78 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	84 %	89 %	89 %	78 %	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	100 %	-	99 %	94 %	97 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	95 %	96 %	97 %	91 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	93 %	95 %	96 %	91 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	86 %	95 %	87 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	96 %	97 %	98 %	93 % *	95 % *

## Personale (fortsat)

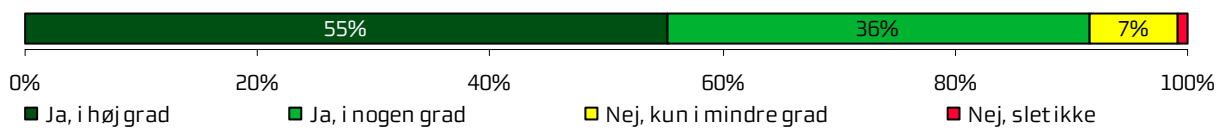
Personalet var gode til deres fag (n=533)



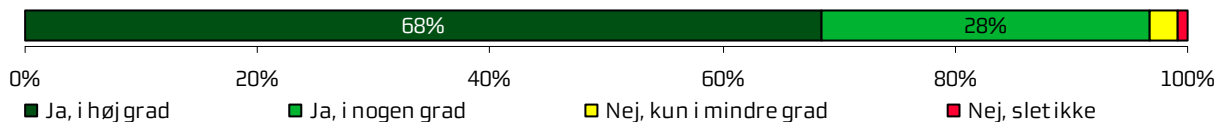
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 % *	99 %	99 %	97 % *	97 % *

## Undersøges-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=544)



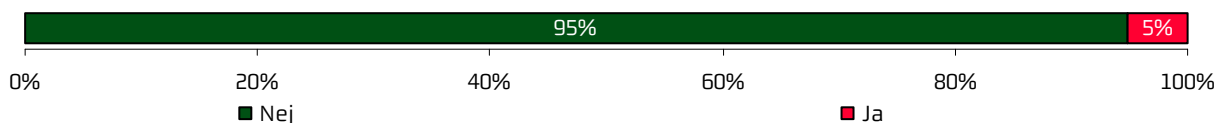
Behandlingen levede op til forventninger (n=524)



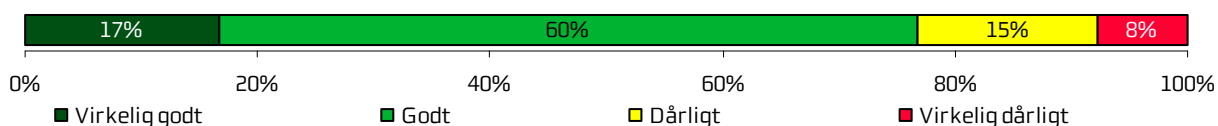
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=444)



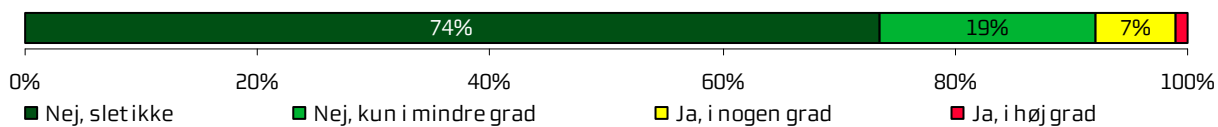
Fejl i forbindelse med besøg (n=547)



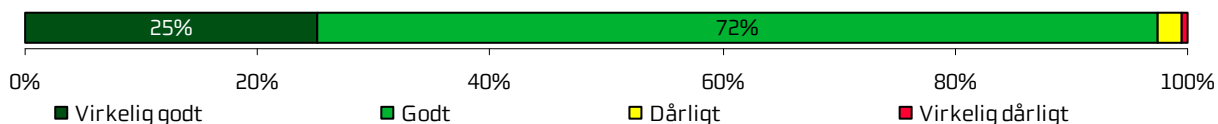
Personalets håndtering af fejl (n=24)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=510)



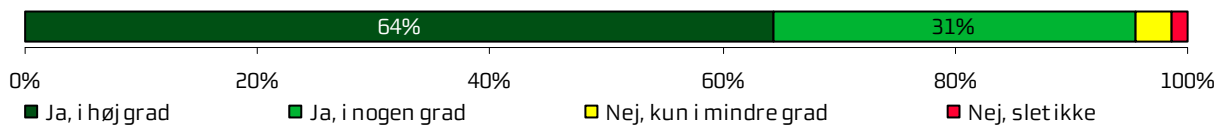
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=304)



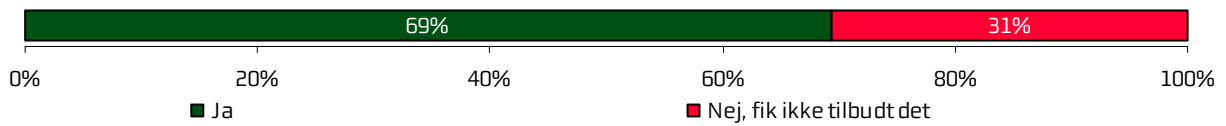
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	89 %	93 %	86 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	95 %	95 %	95 %	89 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	96 %	95 % *	97 %	93 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	94 %	89 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77 %	33 % *	72 %	83 %	61 %	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	90 %	88 %	95 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	94 %	93 % *	94 %	90 % *	92 % *

## Information

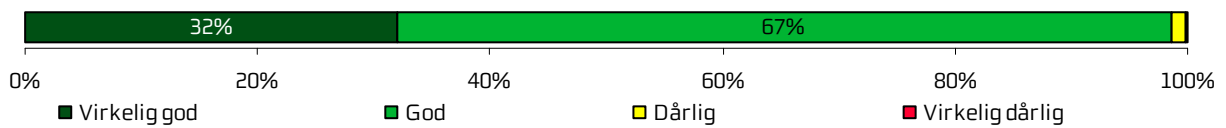
Personalet givet den information, du havde brug for (n=533)



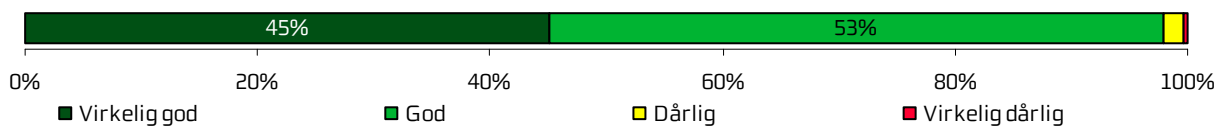
Modtaget skriftlig information (n=379)



Vurdering af skriftlig information (n=264)



Vurdering af mundtlig information (n=540)

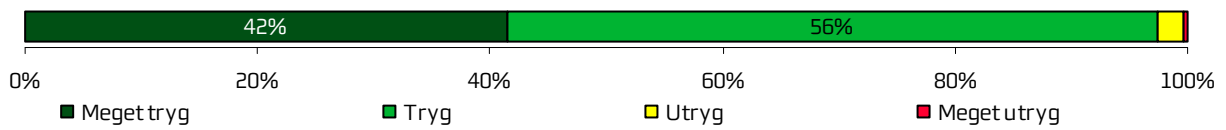




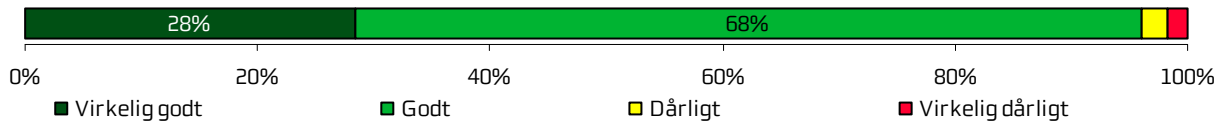
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	94 %	-	96 %	90 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	69 %	71 %	69 %	82 % *	59 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	97 %	100 %	95 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	96 %	97 %	98 %	94 % *	95 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

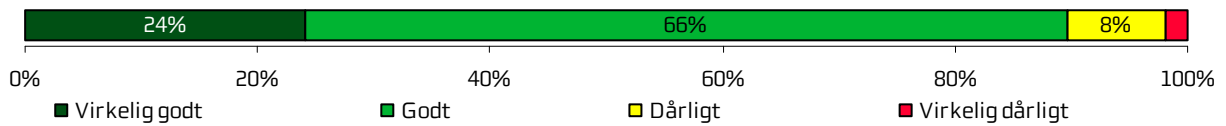
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=541)



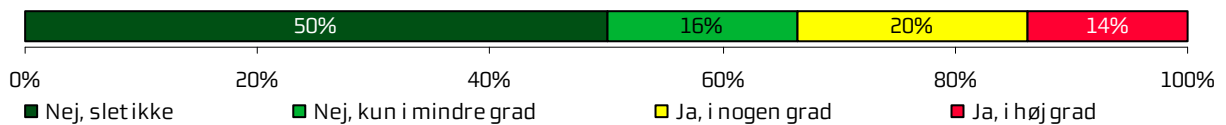
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=90)



Orientering af praktiserende læge (n=245)



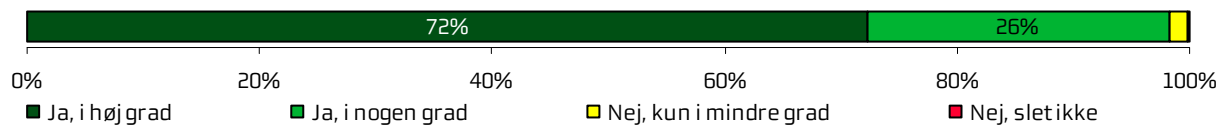
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=421)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	95 %	96 %	91 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	95 %	95 %	96 %	86 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	93 %	92 %	91 %	82 % *	88 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66 %	69 %	70 %	80 % *	71 %	76 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=497)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	97 %	96 % *	97 %	93 % *	94 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. 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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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

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

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

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

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

### 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. 21. december 2012**. 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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 62 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	62%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	53%	51%
Kvinde	48%	49%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	3%	3%
20-39 år	8%	13%
40-59 år	27%	29%
60-79 år	52%	45%
80 år eller derover	10%	10%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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"**<sup>2</sup>

**"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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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:

<sup>2</sup> 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		560		100%
<b>Køn</b>				
Mand		294		53%
Kvinde		266		48%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		18		3%
20-39 år		42		8%
40-59 år		152		27%
60-79 år		291		52%
80 år eller derover		57		10%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		520		94%
Pårørende		31		6%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		543		97%
Ikke dansk		15		3%

**Tabel 5-fortsat. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	560		100%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dermatologisk amb.	14		3%	
Dialyseafsnit M36, Viborg	17		3%	
Endokrinologisk amb. Viborg	24		4%	
Endokrinologisk amb. Skive	14		3%	
Forskning	23		4%	
Hjertemedicinsk amb. Skive	47		8%	
Hjertemedicinsk amb. Viborg	64		11%	
Klinisk diætist	5		1%	
Lungemedicinsk amb. Skive	96		17%	
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	17		3%	
M12 - Blodsygdommeamb.	22		4%	
M12 - Mave-tarm amb.	22		4%	
M22 - Nyreambulatorium	32		6%	
Reumatologisk amb.	40		7%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	123		22%	
<b>Diagnose</b>				
DE05	5		1%	
DE10	34		6%	
DE11	28		5%	
Øvrige	493		88%	



**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	514	22
<b>Køn</b>						
Mand	38	59	2	0	279	8
Kvinde	33	65	2	1	235	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	36	56	7	0	17	1
20-39 år	31	69	0	0	41	1
40-59 år	36	61	3	1	145	4
60-79 år	35	63	2	0	263	14
80 år eller derover	45	55	0	0	48	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	61	2	0	482	20
Pårørende	30	70	0	0	27	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	62	2	0	500	21
Ikke dansk	30	70	0	0	14	1

Tabel 7-fortsat. 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	514	22
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	64	36	0	0	14	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	31	69	0	0	16	0
Endokrinologisk amb. Viborg	33	62	5	0	21	2
Endokrinologisk amb. Skive	15	85	0	0	13	0
Forskning	43	57	0	0	23	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	30	70	0	0	43	1
Hjertemedicinsk amb. Viborg	30	67	4	0	57	5
Klinisk diætist	-	-	-	-	3	2
Lungemedicinsk amb. Skive	46	49	5	0	87	4
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	36	64	0	0	14	2
M12 - Blodsygdommeamb.	48	48	5	0	21	0
M12 - Mave-tarm amb.	27	64	5	5	22	0
M22 - Nyreambulatorium	33	67	0	0	30	0
Reumatologisk amb.	25	75	0	0	36	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	56	1	0	114	4
<b>Diagnose</b>						
DE05	40	60	0	0	5	0
DE10	34	60	6	0	32	1
DE11	34	66	0	0	23	1
Øvrige	36	62	2	0	454	20

**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	45	53	2	0	538
<b>Køn</b>					
Mand	48	50	2	0	289
Kvinde	41	57	2	0	249
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	33	63	4	0	18
20-39 år	41	59	0	0	42
40-59 år	46	51	3	0	148
60-79 år	44	54	1	0	281
80 år eller derover	52	48	0	0	49
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	53	2	0	503
Pårørende	39	59	2	0	29
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	53	2	0	523
Ikke dansk	40	60	0	0	15

Tabel 8-fortsat. 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	45	53	2	0	538
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dermatologisk amb.	69	23	8	0	13
Dialyseafsnit M36, Viborg	38	63	0	0	16
Endokrinologisk amb. Viborg	46	50	4	0	24
Endokrinologisk amb. Skive	36	64	0	0	14
Forskning	52	48	0	0	23
Hjertemedicinsk amb. Skive	41	57	2	0	44
Hjertemedicinsk amb. Viborg	39	59	2	0	61
Klinisk diætist	20	80	0	0	5
Lungemedicinsk amb. Skive	47	51	2	0	92
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	41	59	0	0	17
M12 - Blodsygdommeamb.	48	48	5	0	21
M12 - Mave-tarm amb.	36	59	5	0	22
M22 - Nyreambulatorium	52	48	0	0	31
Reumatologisk amb.	44	56	0	0	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	52	1	0	116
<b>Diagnose</b>					
DE05	40	60	0	0	5
DE10	42	52	6	0	34
DE11	44	56	0	0	24
Øvrige	45	53	2	0	475

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	73	2	0	539
<b>Køn</b>					
Mand	31	68	1	0	285
Kvinde	20	78	2	0	254
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	14	86	0	0	18
20-39 år	33	67	0	0	42
40-59 år	22	75	3	0	148
60-79 år	26	73	1	0	284
80 år eller derover	33	64	3	0	47
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	72	2	0	504
Pårørende	26	74	0	0	29
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	73	2	0	524
Ikke dansk	39	61	0	0	15

Tabel 9-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	73	2	0	539
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dermatologisk amb.	21	79	0	0	14
Dialyseafsnit M36, Viborg	7	73	20	0	15
Endokrinologisk amb. Viborg	23	77	0	0	22
Endokrinologisk amb. Skive	46	54	0	0	13
Forskning	22	78	0	0	23
Hjertemedicinsk amb. Skive	30	70	0	0	44
Hjertemedicinsk amb. Viborg	16	84	0	0	62
Klinisk diætist	-	-	-	-	4
Lungemedicinsk amb. Skive	29	67	3	0	92
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	31	69	0	0	16
M12 - Blodsygdommeamb.	18	73	9	0	22
M12 - Mave-tarm amb.	18	82	0	0	22
M22 - Nyreambulatorium	39	61	0	0	31
Reumatologisk amb.	30	70	0	0	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	68	3	0	119
<b>Diagnose</b>					
DE05	20	80	0	0	5
DE10	27	69	3	0	33
DE11	33	67	0	0	26
Øvrige	25	73	2	0	475

**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	27	72	1	0	536
<b>Køn</b>					
Mand	29	71	0	0	281
Kvinde	24	74	2	0	255
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	38	62	0	0	18
20-39 år	44	56	0	0	42
40-59 år	26	72	2	0	147
60-79 år	23	77	1	0	280
80 år eller derover	31	69	0	0	49
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	27	71	1	0	504
Pårørende	12	88	0	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	26	73	1	0	522
Ikke dansk	49	51	0	0	14

Tabel 10-fortsat. 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	27	72	1	0	536
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dermatologisk amb.	23	77	0	0	13
Dialyseafsnit M36, Viborg	13	67	20	0	15
Endokrinologisk amb. Viborg	23	68	9	0	22
Endokrinologisk amb. Skive	21	79	0	0	14
Forskning	35	65	0	0	23
Hjertemedicinsk amb. Skive	36	64	0	0	45
Hjertemedicinsk amb. Viborg	16	84	0	0	62
Klinisk diætist	20	60	20	0	5
Lungemedicinsk amb. Skive	30	70	0	0	91
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	44	56	0	0	16
M12 - Blodsygdommeamb.	14	86	0	0	22
M12 - Mave-tarm amb.	23	77	0	0	22
M22 - Nyreambulatorium	45	55	0	0	31
Reumatologisk amb.	38	62	0	0	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	75	1	0	116
<b>Diagnose</b>					
DE05	-	-	-	-	4
DE10	32	59	9	0	33
DE11	17	83	0	0	25
Øvrige	27	73	1	0	474



**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	50	2	0	535
<b>Køn</b>					
Mand	46	51	3	0	281
Kvinde	51	48	1	0	254
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	28	63	9	0	18
20-39 år	37	63	0	0	42
40-59 år	44	51	5	0	149
60-79 år	53	47	0	0	277
80 år eller derover	57	43	0	0	49
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	49	50	2	0	501
Pårørende	48	46	6	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	49	2	0	519
Ikke dansk	29	62	8	0	15

Tabel 11-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	50	2	0	535
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dermatologisk amb.	69	31	0	0	13
Dialyseafsnit M36, Viborg	33	67	0	0	15
Endokrinologisk amb. Viborg	48	52	0	0	23
Endokrinologisk amb. Skive	38	62	0	0	13
Forskning	59	41	0	0	22
Hjertemedicinsk amb. Skive	36	64	0	0	45
Hjertemedicinsk amb. Viborg	42	56	2	0	64
Klinisk diætist	20	60	20	0	5
Lungemedicinsk amb. Skive	43	57	0	0	87
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	47	53	0	0	17
M12 - Blodsygdommeamb.	48	43	10	0	21
M12 - Mave-tarm amb.	50	50	0	0	22
M22 - Nyreambulatorium	67	33	0	0	30
Reumatologisk amb.	59	41	0	0	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	53	4	0	121
<b>Diagnose</b>					
DE05	60	40	0	0	5
DE10	28	72	0	0	33
DE11	52	41	7	0	28
Øvrige	49	49	2	0	469

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

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	96	4	355	196
<b>Køn</b>				
Mand	95	5	195	96
Kvinde	97	3	160	100
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	100	0	14	4
20-39 år	97	3	33	9
40-59 år	97	3	105	46
60-79 år	95	5	173	113
80 år eller derover	95	5	30	24
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	96	4	332	183
Pårørende	98	2	19	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	96	4	344	191
Ikke dansk	100	0	11	4

Tabel 12-fortsat. 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	96	4	355	196
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dermatologisk amb.	100	0	6	8
Dialyseafsnit M36, Viborg	89	11	9	7
Endokrinologisk amb. Viborg	94	6	16	8
Endokrinologisk amb. Skive	91	9	11	3
Forskning	91	9	11	12
Hjertemedicinsk amb. Skive	96	4	27	19
Hjertemedicinsk amb. Viborg	100	0	40	24
Klinisk diætist	-	-	2	3
Lungemedicinsk amb. Skive	98	2	59	33
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	100	0	8	9
M12 - Blodsygdommeamb.	92	8	13	8
M12 - Mave-tarm amb.	94	6	17	5
M22 - Nyreambulatorium	93	7	29	3
Reumatologisk amb.	96	4	25	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	82	39
<b>Diagnose</b>				
DE05	-	-	4	1
DE10	91	9	21	13
DE11	98	2	21	7
Øvrige	96	4	309	175

**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	23	65	10	2	337	6
<b>Køn</b>						
Mand	27	59	11	2	185	4
Kvinde	19	71	9	1	152	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	6	94	0	0	14	0
20-39 år	16	70	11	3	28	3
40-59 år	22	63	15	0	101	1
60-79 år	25	66	6	3	168	1
80 år eller derover	32	46	22	0	26	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	65	10	2	317	4
Pårørende	8	68	24	0	16	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	65	10	2	326	6
Ikke dansk	21	49	30	0	11	0

Tabel 13-fortsat. 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	23	65	10	2	337	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	-	-	-	-	4	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	50	25	25	0	8	1
Endokrinologisk amb. Viborg	31	54	15	0	13	2
Endokrinologisk amb. Skive	45	45	9	0	11	0
Forskning	9	82	0	9	11	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	19	73	8	0	26	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	23	69	8	0	39	0
Klinisk diætist	-	-	-	-	2	0
Lungemedicinsk amb. Skive	29	66	5	0	56	2
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	29	57	14	0	7	0
M12 - Blodsygdommeamb.	0	75	25	0	12	0
M12 - Mave-tarm amb.	19	69	13	0	16	1
M22 - Nyreambulatorium	30	56	11	4	27	0
Reumatologisk amb.	24	72	0	4	25	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	61	14	3	80	0
<b>Diagnose</b>						
DE05	-	-	-	-	4	0
DE10	25	65	10	0	20	1
DE11	44	54	2	0	21	0
Øvrige	22	66	11	2	292	5

**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	25	29	14	33	281	47
<b>Køn</b>						
Mand	25	30	15	30	157	23
Kvinde	25	26	13	36	124	24
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	4	11	11	74	13	1
20-39 år	29	16	20	35	27	4
40-59 år	20	27	15	39	82	17
60-79 år	28	33	13	26	136	24
80 år eller derover	31	33	7	30	23	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	29	13	32	265	44
Pårørende	10	22	28	40	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	28	14	33	270	47
Ikke dansk	53	30	0	18	11	0

Tabel 14-fortsat. 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	25	29	14	33	281	47
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	40	40	0	20	5	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	40	20	0	40	5	2
Endokrinologisk amb. Viborg	18	27	27	27	11	3
Endokrinologisk amb. Skive	40	10	10	40	10	1
Forskning	18	36	0	45	11	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	30	13	4	52	23	3
Hjertemedicinsk amb. Viborg	13	25	25	38	32	3
Klinisk diætist	-	-	-	-	2	0
Lungemedicinsk amb. Skive	29	21	8	42	38	18
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	57	14	0	29	7	1
M12 - Blodsygdommeamb.	33	33	0	33	12	0
M12 - Mave-tarm amb.	17	25	17	42	12	4
M22 - Nyreambulatorium	32	36	9	23	22	3
Reumatologisk amb.	32	32	5	32	22	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	30	19	28	69	6
<b>Diagnose</b>						
DE05	-	-	-	-	4	0
DE10	14	11	29	46	15	3
DE11	44	18	9	29	17	2
Øvrige	25	29	14	32	245	42



**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	15	78	5	1	515	26
<b>Køn</b>						
Mand	16	78	6	1	277	9
Kvinde	15	79	4	2	238	17
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	5	82	13	0	17	1
20-39 år	19	77	4	0	38	4
40-59 år	7	85	7	1	144	5
60-79 år	20	75	4	1	263	14
80 år eller derover	15	76	6	3	53	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	78	5	1	482	23
Pårørende	5	81	14	0	27	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	79	5	1	499	26
Ikke dansk	58	42	0	0	15	0

Tabel 15-fortsat. 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	15	78	5	1	515	26
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	8	85	8	0	13	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	0	62	31	8	13	1
Endokrinologisk amb. Viborg	5	90	5	0	20	2
Endokrinologisk amb. Skive	29	71	0	0	14	0
Forskning	18	82	0	0	22	1
Hjertemedicinsk amb. Skive	23	77	0	0	44	3
Hjertemedicinsk amb. Viborg	7	91	2	0	58	5
Klinisk diætist	20	0	60	20	5	0
Lungemedicinsk amb. Skive	15	80	5	0	86	4
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	29	64	7	0	14	3
M12 - Blodsygdommeamb.	0	75	20	5	20	0
M12 - Mave-tarm amb.	10	75	10	5	20	1
M22 - Nyreambulatorium	38	59	0	3	32	0
Reumatologisk amb.	23	74	3	0	39	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	80	6	0	115	5
<b>Diagnose</b>						
DE05	0	80	20	0	5	0
DE10	14	82	3	0	33	1
DE11	29	71	0	0	26	2
Øvrige	15	79	5	1	451	23

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	63	22	15	326
<b>Køn</b>				
Mand	62	25	13	185
Kvinde	65	17	18	141
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	82	18	0	7
20-39 år	72	27	1	30
40-59 år	62	18	21	89
60-79 år	60	24	16	167
80 år eller derover	69	17	14	33
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	63	22	15	307
Pårørende	59	21	20	14
<b>Modersmål</b>				
Dansk	63	21	15	321
Ikke dansk	46	45	9	5

Tabel 16-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	63	22	15	326
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dermatologisk amb.	69	31	0	13
Dialyseafsnit M36, Viborg	31	63	6	16
Endokrinologisk amb. Viborg	60	7	33	15
Endokrinologisk amb. Skive	54	38	8	13
Forskning	74	21	5	19
Hjertemedicinsk amb. Skive	79	0	21	14
Hjertemedicinsk amb. Viborg	52	29	19	31
Klinisk diætist	-	-	-	2
Lungemedicinsk amb. Skive	70	9	21	57
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	-	-	-	0
M12 - Blodsygdommeamb.	67	20	13	15
M12 - Mave-tarm amb.	75	8	17	12
M22 - Nyreambulatorium	57	39	4	23
Reumatologisk amb.	74	15	11	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	20	17	69
<b>Diagnose</b>				
DE05	-	-	-	3
DE10	65	24	12	29
DE11	56	16	27	23
Øvrige	64	22	14	271

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	63	25	12	182
<b>Køn</b>				
Mand	62	28	10	103
Kvinde	64	21	15	79
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	68	30	2	23
40-59 år	54	27	19	49
60-79 år	63	25	13	88
80 år eller derover	71	19	10	18
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	62	26	12	172
Pårørende	87	4	9	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	63	25	12	179
Ikke dansk	-	-	-	3

Tabel 17-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	63	25	12	182
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dermatologisk amb.	69	31	0	13
Dialyseafsnit M36, Viborg	31	63	6	16
Endokrinologisk amb. Viborg	71	14	14	7
Endokrinologisk amb. Skive	38	50	13	8
Forskning	67	22	11	9
Hjertemedicinsk amb. Skive	86	0	14	7
Hjertemedicinsk amb. Viborg	60	27	13	15
Klinisk diætist	-	-	-	1
Lungemedicinsk amb. Skive	72	7	21	29
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	-	-	-	0
M12 - Blodsygdommeamb.	78	22	0	9
M12 - Mave-tarm amb.	78	11	11	9
M22 - Nyreambulatorium	46	46	8	13
Reumatologisk amb.	71	12	18	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	31	17	29
<b>Diagnose</b>				
DE05	-	-	-	1
DE10	51	27	22	15
DE11	68	24	8	13
Øvrige	63	25	12	153

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	46	1	0	156	0
<b>Køn</b>						
Mand	55	45	0	0	90	0
Kvinde	51	46	2	0	66	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	49	45	6	0	22	0
40-59 år	53	47	0	0	39	0
60-79 år	50	50	0	0	75	0
80 år eller derover	66	34	0	0	16	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	46	1	0	148	0
Pårørende	52	48	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	46	1	0	153	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

Tabel 18-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	46	1	0	156	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	77	23	0	0	13	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	71	29	0	0	14	0
Endokrinologisk amb. Viborg	83	17	0	0	6	0
Endokrinologisk amb. Skive	29	71	0	0	7	0
Forskning	75	25	0	0	8	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	83	17	0	0	6	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	23	77	0	0	13	0
Klinisk diætist	-	-	-	-	1	0
Lungemedicinsk amb. Skive	55	45	0	0	22	0
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	-	-	-	-	0	0
M12 - Blodsygdommeamb.	56	44	0	0	9	0
M12 - Mave-tarm amb.	50	50	0	0	8	0
M22 - Nyreambulatorium	45	55	0	0	11	0
Reumatologisk amb.	79	14	7	0	14	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	24	0
<b>Diagnose</b>						
DE05	-	-	-	-	1	0
DE10	56	44	0	0	12	0
DE11	43	57	0	0	12	0
Øvrige	53	46	1	0	131	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	36	61	2	0	498	43
<b>Køn</b>						
Mand	38	61	1	0	268	19
Kvinde	35	61	3	0	230	24
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	34	66	0	0	17	1
20-39 år	37	58	5	0	40	2
40-59 år	29	66	5	0	137	13
60-79 år	38	61	1	1	257	23
80 år eller derover	48	52	0	0	47	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	61	2	0	464	41
Pårørende	40	60	0	0	27	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	61	2	0	485	41
Ikke dansk	48	43	10	0	12	2

Tabel 19-fortsat. 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	36	61	2	0	498	43
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	57	43	0	0	14	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	50	50	0	0	14	1
Endokrinologisk amb. Viborg	26	74	0	0	19	4
Endokrinologisk amb. Skive	14	86	0	0	14	0
Forskning	55	45	0	0	22	1
Hjertemedicinsk amb. Skive	42	58	0	0	38	5
Hjertemedicinsk amb. Viborg	30	68	2	0	53	9
Klinisk diætist	-	-	-	-	4	1
Lungemedicinsk amb. Skive	31	64	3	1	86	4
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	25	75	0	0	12	3
M12 - Blodsygdommeamb.	50	45	5	0	20	2
M12 - Mave-tarm amb.	38	57	5	0	21	1
M22 - Nyreambulatorium	47	53	0	0	30	2
Reumatologisk amb.	38	56	5	0	39	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	66	2	1	112	9
<b>Diagnose</b>						
DE05	-	-	-	-	4	1
DE10	28	72	0	0	32	2
DE11	27	70	4	0	27	1
Øvrige	38	60	2	0	435	39

**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	2	95	3	541
<b>Køn</b>				
Mand	1	96	3	287
Kvinde	2	95	3	254
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	95	5	18
20-39 år	0	99	1	41
40-59 år	2	96	2	150
60-79 år	2	95	3	283
80 år eller derover	3	94	3	49
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	2	96	3	507
Pårørende	6	89	5	28
<b>Modersmål</b>				
Dansk	2	96	3	526
Ikke dansk	11	89	0	15

Tabel 20-fortsat. 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	2	95	3	541
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dermatologisk amb.	7	93	0	14
Dialyseafsnit M36, Viborg	6	88	6	16
Endokrinologisk amb. Viborg	0	96	4	23
Endokrinologisk amb. Skive	7	93	0	14
Forskning	0	96	4	23
Hjertemedicinsk amb. Skive	0	93	7	45
Hjertemedicinsk amb. Viborg	2	95	3	60
Klinisk diætist	0	100	0	5
Lungemedicinsk amb. Skive	3	89	8	92
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	7	93	0	15
M12 - Blodsygdommeamb.	0	100	0	21
M12 - Mave-tarm amb.	5	90	5	21
M22 - Nyreambulatorium	3	97	0	31
Reumatologisk amb.	0	98	3	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1	98	2	121
<b>Diagnose</b>				
DE05	0	100	0	5
DE10	0	100	0	34
DE11	5	95	0	28
Øvrige	2	95	3	474

**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	0	92	8	234	306
<b>Køn</b>					
Mand	1	91	8	142	144
Kvinde	0	92	8	92	162
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	100	0	14	4
20-39 år	0	89	11	11	31
40-59 år	0	79	21	49	100
60-79 år	1	94	6	130	152
80 år eller derover	0	100	0	30	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	92	8	208	297
Pårørende	0	90	10	20	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	92	8	224	301
Ikke dansk	11	79	10	10	5

Tabel 21-fortsat. 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	0	92	8	234	306
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dermatologisk amb.	-	-	-	2	12
Dialyseafsnit M36, Viborg	0	92	8	12	4
Endokrinologisk amb. Viborg	0	100	0	7	17
Endokrinologisk amb. Skive	14	86	0	7	7
Forskning	0	100	0	15	8
Hjertemedicinsk amb. Skive	0	93	7	14	31
Hjertemedicinsk amb. Viborg	0	94	6	33	31
Klinisk diætist	-	-	-	1	3
Lungemedicinsk amb. Skive	2	86	12	42	50
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	0	75	25	8	9
M12 - Blodsygdommeamb.	0	91	9	11	10
M12 - Mave-tarm amb.	0	92	8	12	9
M22 - Nyreambulatorium	0	100	0	13	17
Reumatologisk amb.	0	77	23	13	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	93	7	44	73
<b>Diagnose</b>					
DE05	-	-	-	2	3
DE10	0	100	0	13	21
DE11	4	85	11	10	15
Øvrige	0	91	8	209	267

**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	73	25	1	0	531	18
<b>Køn</b>						
Mand	73	25	2	0	278	11
Kvinde	73	25	1	1	253	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	73	22	0	5	17	1
20-39 år	73	27	0	0	42	0
40-59 år	69	29	2	0	147	3
60-79 år	76	22	2	0	272	12
80 år eller derover	71	29	0	0	53	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	25	1	0	498	16
Pårørende	75	21	4	0	26	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	25	1	0	516	17
Ikke dansk	63	31	6	0	14	1

Tabel 22-fortsat. 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	73	25	1	0	531	18
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	86	14	0	0	14	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	63	31	6	0	16	0
Endokrinologisk amb. Viborg	74	26	0	0	23	0
Endokrinologisk amb. Skive	93	7	0	0	14	0
Forskning	83	17	0	0	23	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	79	19	0	2	42	3
Hjertemedicinsk amb. Viborg	72	27	2	0	60	4
Klinisk diætist	60	40	0	0	5	0
Lungemedicinsk amb. Skive	74	21	3	1	90	5
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	60	33	7	0	15	1
M12 - Blodsygdommeamb.	76	24	0	0	21	1
M12 - Mave-tarm amb.	70	30	0	0	20	0
M22 - Nyreambulatorium	65	35	0	0	31	1
Reumatologisk amb.	64	33	3	0	39	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	16	2	1	118	3
<b>Diagnose</b>						
DE05	60	40	0	0	5	0
DE10	75	25	0	0	32	1
DE11	90	10	0	0	27	1
Øvrige	72	26	2	0	467	16



**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	81	19	0	0	533	16
<b>Køn</b>						
Mand	83	17	0	0	281	7
Kvinde	78	22	0	0	252	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	67	33	0	0	17	1
20-39 år	83	17	0	0	42	0
40-59 år	82	18	0	0	148	3
60-79 år	83	17	0	0	275	10
80 år eller derover	69	31	0	0	51	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	82	18	0	0	499	15
Pårørende	58	42	0	0	27	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	81	19	0	0	518	15
Ikke dansk	54	46	0	0	14	1

Tabel 23-fortsat. 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	81	19	0	0	533	16
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	86	14	0	0	14	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	73	27	0	0	15	0
Endokrinologisk amb. Viborg	87	13	0	0	23	1
Endokrinologisk amb. Skive	100	0	0	0	14	0
Forskning	91	9	0	0	23	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	82	16	2	0	44	2
Hjertemedicinsk amb. Viborg	77	23	0	0	60	3
Klinisk diætist	80	20	0	0	5	0
Lungemedicinsk amb. Skive	86	13	1	0	90	3
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	82	18	0	0	17	0
M12 - Blodsygdommeamb.	86	14	0	0	22	0
M12 - Mave-tarm amb.	71	29	0	0	21	0
M22 - Nyreambulatorium	83	17	0	0	30	1
Reumatologisk amb.	70	30	0	0	37	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	16	0	0	118	4
<b>Diagnose</b>						
DE05	80	20	0	0	5	0
DE10	90	10	0	0	33	1
DE11	86	14	0	0	27	1
Øvrige	80	20	0	0	468	14

**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	55	36	7	1	544	9
<b>Køn</b>						
Mand	53	38	7	1	283	7
Kvinde	57	35	7	0	261	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	52	31	16	2	18	0
20-39 år	57	33	8	1	42	0
40-59 år	53	37	8	2	150	1
60-79 år	58	34	8	0	281	6
80 år eller derover	47	49	2	2	53	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	36	8	1	508	8
Pårørende	52	41	3	4	28	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	36	7	1	528	9
Ikke dansk	45	43	6	6	15	0

Tabel 24-fortsat. 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	55	36	7	1	544	9
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	64	36	0	0	14	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	69	31	0	0	16	0
Endokrinologisk amb. Viborg	59	32	9	0	22	2
Endokrinologisk amb. Skive	57	29	0	14	14	0
Forskning	70	26	4	0	23	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	57	38	2	2	47	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	44	45	11	0	62	1
Klinisk diætist	80	20	0	0	5	0
Lungemedicinsk amb. Skive	58	25	12	4	91	3
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	76	0	12	12	17	0
M12 - Blodsygdommeamb.	59	41	0	0	22	0
M12 - Mave-tarm amb.	55	36	9	0	22	0
M22 - Nyreambulatorium	55	31	14	0	29	2
Reumatologisk amb.	59	38	3	0	39	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	38	6	1	121	1
<b>Diagnose</b>						
DE05	-	-	-	-	4	1
DE10	82	16	0	3	34	0
DE11	44	56	0	0	27	1
Øvrige	55	36	8	1	479	7

**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	68	28	2	1	524	21
<b>Køn</b>						
Mand	71	26	2	1	277	10
Kvinde	66	31	3	1	247	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	49	32	15	5	18	0
20-39 år	61	37	2	0	41	1
40-59 år	66	30	2	1	147	3
60-79 år	72	25	2	1	273	11
80 år eller derover	72	28	0	0	45	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	27	2	1	489	20
Pårørende	47	48	5	0	28	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	28	2	1	508	21
Ikke dansk	37	57	6	0	15	0

Tabel 25-fortsat. 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	68	28	2	1	524	21
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	79	14	7	0	14	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	50	44	6	0	16	0
Endokrinologisk amb. Viborg	68	27	5	0	22	2
Endokrinologisk amb. Skive	71	29	0	0	14	0
Forskning	76	24	0	0	21	2
Hjertemedicinsk amb. Skive	73	27	0	0	41	3
Hjertemedicinsk amb. Viborg	62	36	0	2	58	3
Klinisk diætist	60	40	0	0	5	0
Lungemedicinsk amb. Skive	70	23	6	1	90	4
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	73	20	7	0	15	2
M12 - Blodsygdommeamb.	76	24	0	0	21	1
M12 - Mave-tarm amb.	52	33	10	5	21	0
M22 - Nyreambulatorium	77	23	0	0	31	0
Reumatologisk amb.	61	34	5	0	38	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	24	1	1	117	4
<b>Diagnose</b>						
DE05	-	-	-	-	4	1
DE10	76	24	0	0	34	0
DE11	76	24	0	0	27	1
Øvrige	68	28	3	1	459	19

**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	66	32	2	0	444	85
<b>Køn</b>						
Mand	66	32	2	1	238	42
Kvinde	67	31	2	0	206	43
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	68	26	6	0	16	2
20-39 år	70	28	1	0	37	5
40-59 år	62	35	2	1	126	21
60-79 år	68	31	2	0	230	45
80 år eller derover	67	32	1	0	35	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	31	2	0	414	81
Pårørende	58	42	0	0	24	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	31	2	0	428	85
Ikke dansk	37	55	8	0	15	0

Tabel 26-fortsat. 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	66	32	2	0	444	85
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	79	21	0	0	14	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	53	40	7	0	15	1
Endokrinologisk amb. Viborg	67	33	0	0	15	7
Endokrinologisk amb. Skive	54	46	0	0	13	1
Forskning	65	29	6	0	17	5
Hjertemedicinsk amb. Skive	61	32	3	3	31	11
Hjertemedicinsk amb. Viborg	61	39	0	0	46	16
Klinisk diætist	-	-	-	-	2	3
Lungemedicinsk amb. Skive	64	32	4	0	76	12
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	64	36	0	0	14	2
M12 - Blodsygdommeamb.	74	26	0	0	19	3
M12 - Mave-tarm amb.	72	22	6	0	18	3
M22 - Nyreambulatorium	69	31	0	0	29	1
Reumatologisk amb.	70	30	0	0	33	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	30	4	1	102	15
<b>Diagnose</b>						
DE05	-	-	-	-	4	1
DE10	65	31	4	0	29	5
DE11	76	24	0	0	23	3
Øvrige	67	31	2	0	388	76



**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	95	5	547
<b>Køn</b>			
Mand	96	4	288
Kvinde	94	6	259
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	83	17	18
20-39 år	94	6	42
40-59 år	95	5	151
60-79 år	95	5	285
80 år eller derover	97	3	51
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	95	5	510
Pårørende	90	10	29
<b>Modersmål</b>			
Dansk	95	5	531
Ikke dansk	92	8	15

Tabel 27-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	547
<b>Afsnitsnavn</b>			
Dermatologisk amb.	79	21	14
Dialyseafsnit M36, Viborg	93	7	14
Endokrinologisk amb. Viborg	96	4	24
Endokrinologisk amb. Skive	100	0	14
Forskning	91	9	23
Hjertemedicinsk amb. Skive	94	6	47
Hjertemedicinsk amb. Viborg	97	3	64
Klinisk diætist	100	0	5
Lungemedicinsk amb. Skive	95	5	91
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	94	6	16
M12 - Blodsygdommeamb.	91	9	22
M12 - Mave-tarm amb.	90	10	21
M22 - Nyreambulatorium	100	0	32
Reumatologisk amb.	97	3	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	121
<b>Diagnose</b>			
DE05	100	0	5
DE10	97	3	34
DE11	96	4	28
Øvrige	95	5	480

**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	17	60	15	8	24	4
<b>Køn</b>						
Mand	13	57	13	17	12	1
Kvinde	20	63	17	0	12	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	0	86	14	0	7	1
60-79 år	47	20	11	22	11	3
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	58	14	9	21	4
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	58	16	8	23	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0

Tabel 28-fortsat. 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	17	60	15	8	24	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	-	-	-	-	3	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	-	-	-	-	0	0
Endokrinologisk amb. Viborg	-	-	-	-	1	0
Endokrinologisk amb. Skive	-	-	-	-	0	0
Forskning	-	-	-	-	2	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	-	-	-	-	3	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	-	-	-	-	1	1
Klinisk diætist	-	-	-	-	0	0
Lungemedicinsk amb. Skive	-	-	-	-	4	1
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	-	-	-	-	1	0
M12 - Blodsygdommeamb.	-	-	-	-	2	0
M12 - Mave-tarm amb.	-	-	-	-	2	0
M22 - Nyreambulatorium	-	-	-	-	0	0
Reumatologisk amb.	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	2
<b>Diagnose</b>						
DE05	-	-	-	-	0	0
DE10	-	-	-	-	1	0
DE11	-	-	-	-	0	0
Øvrige	18	58	16	8	23	4

**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	74	19	7	1	510	22
<b>Køn</b>						
Mand	74	18	7	0	273	12
Kvinde	73	19	7	2	237	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	47	39	13	0	17	1
20-39 år	83	9	8	0	40	1
40-59 år	72	17	11	0	141	4
60-79 år	76	18	3	2	266	11
80 år eller derover	64	24	12	0	46	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	18	6	1	480	22
Pårørende	63	20	17	0	25	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	18	6	1	496	22
Ikke dansk	46	21	28	4	14	0

Tabel 29-fortsat. 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	74	19	7	1	510	22
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	64	21	14	0	14	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	27	67	7	0	15	0
Endokrinologisk amb. Viborg	71	24	5	0	21	2
Endokrinologisk amb. Skive	75	0	8	17	12	1
Forskning	91	9	0	0	22	1
Hjertemedicinsk amb. Skive	81	16	2	0	43	1
Hjertemedicinsk amb. Viborg	77	15	7	2	60	2
Klinisk diætist	-	-	-	-	4	0
Lungemedicinsk amb. Skive	75	16	7	1	85	3
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	88	6	6	0	17	0
M12 - Blodsygdommeamb.	67	22	11	0	18	3
M12 - Mave-tarm amb.	81	19	0	0	21	1
M22 - Nyreambulatorium	55	31	10	3	29	3
Reumatologisk amb.	86	6	8	0	36	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	22	7	1	113	4
<b>Diagnose</b>						
DE05	60	40	0	0	5	0
DE10	75	14	11	0	30	2
DE11	68	25	4	3	25	1
Øvrige	74	18	7	1	450	19

**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	25	72	2	1	304	135
<b>Køn</b>						
Mand	24	72	3	1	172	58
Kvinde	26	72	1	0	132	77
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	8	87	6	0	11	3
20-39 år	11	84	5	0	23	15
40-59 år	28	68	4	0	83	45
60-79 år	27	72	1	1	161	59
80 år eller derover	27	73	0	0	26	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	71	2	1	287	130
Pårørende	9	86	5	0	14	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	72	2	1	296	131
Ikke dansk	36	64	0	0	8	4

Tabel 30-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	72	2	1	304	135
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	44	44	11	0	9	5
Dialyseafsnit M36, Viborg	14	86	0	0	14	0
Endokrinologisk amb. Viborg	23	77	0	0	13	8
Endokrinologisk amb. Skive	33	67	0	0	6	5
Forskning	8	92	0	0	13	6
Hjertemedicinsk amb. Skive	27	64	9	0	22	9
Hjertemedicinsk amb. Viborg	9	84	3	3	32	13
Klinisk diætist	-	-	-	-	0	4
Lungemedicinsk amb. Skive	33	62	5	0	42	24
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	50	50	0	0	8	8
M12 - Blodsygdommeamb.	29	65	6	0	17	2
M12 - Mave-tarm amb.	31	69	0	0	13	5
M22 - Nyreambulatorium	22	78	0	0	23	3
Reumatologisk amb.	35	65	0	0	23	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	71	1	0	69	33
<b>Diagnose</b>						
DE05	-	-	-	-	3	0
DE10	10	90	0	0	17	12
DE11	46	54	0	0	11	11
Øvrige	25	72	2	1	273	112



**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	64	31	3	1	533
<b>Køn</b>					
Mand	64	32	3	1	285
Kvinde	64	30	4	2	248
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	47	48	5	0	18
20-39 år	55	41	4	0	42
40-59 år	63	32	4	1	150
60-79 år	66	30	3	1	276
80 år eller derover	74	20	3	3	47
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	65	30	3	1	498
Pårørende	47	47	6	0	29
<b>Modersmål</b>					
Dansk	64	31	3	1	518
Ikke dansk	62	38	0	0	15

Tabel 31-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	64	31	3	1	533
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dermatologisk amb.	86	14	0	0	14
Dialyseafsnit M36, Viborg	56	38	6	0	16
Endokrinologisk amb. Viborg	42	50	4	4	24
Endokrinologisk amb. Skive	71	21	0	7	14
Forskning	91	9	0	0	23
Hjertemedicinsk amb. Skive	74	21	5	0	43
Hjertemedicinsk amb. Viborg	57	36	3	3	58
Klinisk diætist	80	20	0	0	5
Lungemedicinsk amb. Skive	64	33	3	0	92
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	67	27	7	0	15
M12 - Blodsygdommeamb.	71	29	0	0	21
M12 - Mave-tarm amb.	57	43	0	0	21
M22 - Nyreambulatorium	71	26	3	0	31
Reumatologisk amb.	71	24	5	0	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	30	3	2	118
<b>Diagnose</b>					
DE05	20	80	0	0	5
DE10	59	37	0	3	34
DE11	57	38	0	5	27
Øvrige	66	30	4	1	467

**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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	69	31	379	141
<b>Køn</b>				
Mand	72	28	204	72
Kvinde	67	33	175	69
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	88	12	14	4
20-39 år	75	25	31	11
40-59 år	75	25	101	42
60-79 år	65	35	199	74
80 år eller derover	67	33	34	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	70	30	349	135
Pårørende	54	46	23	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	70	30	364	140
Ikke dansk	55	45	14	1

Tabel 32-fortsat. 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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	69	31	379	141
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dermatologisk amb.	89	11	9	5
Dialyseafsnit M36, Viborg	92	8	13	2
Endokrinologisk amb. Viborg	69	31	16	6
Endokrinologisk amb. Skive	83	17	6	7
Forskning	100	0	17	6
Hjertemedicinsk amb. Skive	81	19	31	12
Hjertemedicinsk amb. Viborg	69	31	48	12
Klinisk diætist	-	-	1	3
Lungemedicinsk amb. Skive	68	32	65	21
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	69	31	13	2
M12 - Blodsygdommeamb.	89	11	18	3
M12 - Mave-tarm amb.	72	28	18	3
M22 - Nyreambulatorium	46	54	24	5
Reumatologisk amb.	68	32	25	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	75	41
<b>Diagnose</b>				
DE05	80	20	5	0
DE10	66	34	16	17
DE11	83	17	12	12
Øvrige	69	31	346	112

**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	32	67	1	0	264	2
<b>Køn</b>						
Mand	32	66	2	0	148	2
Kvinde	32	67	1	0	116	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	21	79	0	0	11	0
20-39 år	36	64	0	0	25	0
40-59 år	30	67	3	1	72	0
60-79 år	33	66	1	0	135	0
80 år eller derover	38	62	0	0	21	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	65	1	0	245	2
Pårørende	7	93	0	0	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	66	1	0	256	2
Ikke dansk	13	87	0	0	8	0

Tabel 33-fortsat. 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	32	67	1	0	264	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	63	38	0	0	8	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	25	75	0	0	12	0
Endokrinologisk amb. Viborg	20	80	0	0	10	0
Endokrinologisk amb. Skive	20	80	0	0	5	0
Forskning	35	59	6	0	17	0
Hjertemedicinsk amb. Skive	43	57	0	0	23	0
Hjertemedicinsk amb. Viborg	34	63	3	0	32	1
Klinisk diætist	-	-	-	-	1	0
Lungemedicinsk amb. Skive	28	68	3	3	40	1
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	67	22	11	0	9	0
M12 - Blodsygdommeamb.	31	69	0	0	16	0
M12 - Mave-tarm amb.	31	69	0	0	13	0
M22 - Nyreambulatorium	27	73	0	0	11	0
Reumatologisk amb.	29	71	0	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	50	0
<b>Diagnose</b>						
DE05	-	-	-	-	3	0
DE10	29	71	0	0	10	0
DE11	25	75	0	0	10	0
Øvrige	32	66	1	0	241	2

**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	45	53	2	0	540
<b>Køn</b>					
Mand	49	49	2	0	285
Kvinde	41	57	2	0	255
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	37	55	7	0	17
20-39 år	40	59	1	0	42
40-59 år	47	52	1	0	148
60-79 år	46	51	2	0	280
80 år eller derover	41	59	0	0	53
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	52	2	0	507
Pårørende	24	74	1	0	27
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	52	2	0	525
Ikke dansk	29	67	0	3	15

Tabel 34-fortsat. 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	45	53	2	0	540
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dermatologisk amb.	85	15	0	0	13
Dialyseafsnit M36, Viborg	38	63	0	0	16
Endokrinologisk amb. Viborg	39	61	0	0	23
Endokrinologisk amb. Skive	43	50	0	7	14
Forskning	57	43	0	0	23
Hjertemedicinsk amb. Skive	52	43	5	0	44
Hjertemedicinsk amb. Viborg	42	55	3	0	64
Klinisk diætist	20	60	0	20	5
Lungemedicinsk amb. Skive	46	50	4	0	92
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	41	47	6	6	17
M12 - Blodsygdommeamb.	52	48	0	0	21
M12 - Mave-tarm amb.	36	64	0	0	22
M22 - Nyreambulatorium	35	61	3	0	31
Reumatologisk amb.	46	54	0	0	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	48	2	0	116
<b>Diagnose</b>					
DE05	-	-	-	-	4
DE10	59	41	0	0	33
DE11	38	60	0	2	25
Øvrige	45	53	2	0	478



**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	42	56	2	0	541
<b>Køn</b>					
Mand	49	48	2	1	286
Kvinde	33	64	3	0	255
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	58	37	5	0	17
20-39 år	53	46	1	0	42
40-59 år	46	50	4	0	148
60-79 år	39	59	1	0	282
80 år eller derover	27	67	3	3	52
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	55	2	0	508
Pårørende	31	69	0	0	27
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	56	2	0	526
Ikke dansk	30	64	6	0	15

Tabel 35-fortsat. 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	42	56	2	0	541
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dermatologisk amb.	77	23	0	0	13
Dialyseafsnit M36, Viborg	31	69	0	0	16
Endokrinologisk amb. Viborg	42	54	0	4	24
Endokrinologisk amb. Skive	42	58	0	0	12
Forskning	65	35	0	0	23
Hjertemedicinsk amb. Skive	27	70	2	0	44
Hjertemedicinsk amb. Viborg	42	56	2	0	62
Klinisk diætist	40	60	0	0	5
Lungemedicinsk amb. Skive	45	46	9	0	93
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	35	53	12	0	17
M12 - Blodsygdommeamb.	43	52	5	0	21
M12 - Mave-tarm amb.	32	64	5	0	22
M22 - Nyreambulatorium	42	58	0	0	31
Reumatologisk amb.	37	63	0	0	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	55	2	0	120
<b>Diagnose</b>					
DE05	40	40	0	20	5
DE10	52	48	0	0	32
DE11	33	67	0	0	27
Øvrige	41	56	2	0	477

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	68	2	2	90	29	402
<b>Køn</b>							
Mand	24	72	4	0	46	20	212
Kvinde	33	63	0	4	44	9	190
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	4	1	13
20-39 år	-	-	-	-	3	1	38
40-59 år	26	64	10	0	20	4	119
60-79 år	30	67	0	3	47	14	209
80 år eller derover	37	63	0	0	16	9	23
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	29	66	3	2	74	27	384
Pårørende	19	81	0	0	13	2	15
<b>Modersmål</b>							
Dansk	27	69	2	2	85	29	394
Ikke dansk	61	39	0	0	5	0	8

Tabel 36-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	68	2	2	90	29	402
<b>Afsnitsnavn</b>							
Dermatologisk amb.	-	-	-	-	1	0	13
Dialyseafsnit M36, Viborg	40	60	0	0	5	1	9
Endokrinologisk amb. Viborg	0	100	0	0	7	2	13
Endokrinologisk amb. Skive	-	-	-	-	2	1	10
Forskning	-	-	-	-	3	2	18
Hjertemedicinsk amb. Skive	40	60	0	0	5	9	29
Hjertemedicinsk amb. Viborg	11	78	0	11	9	3	46
Klinisk diætist	-	-	-	-	0	0	5
Lungemedicinsk amb. Skive	57	36	7	0	14	4	67
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	-	-	-	-	4	1	12
M12 - Blodsygdommeamb.	50	50	0	0	6	0	15
M12 - Mave-tarm amb.	-	-	-	-	2	2	17
M22 - Nyreambulatorium	20	80	0	0	5	2	25
Reumatologisk amb.	33	56	11	0	9	0	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	18	2	94
<b>Diagnose</b>							
DE05	-	-	-	-	3	1	1
DE10	0	100	0	0	6	1	25
DE11	39	61	0	0	6	0	17
Øvrige	31	64	3	2	75	27	359

**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	24	66	8	2	245	291
<b>Køn</b>						
Mand	25	67	8	0	122	163
Kvinde	23	65	9	3	123	128
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	11	55	24	11	5	13
20-39 år	30	50	20	0	13	29
40-59 år	23	62	11	4	59	89
60-79 år	22	70	7	1	138	140
80 år eller derover	35	64	1	0	30	20
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	65	9	2	224	277
Pårørende	14	84	2	0	17	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	66	8	2	233	288
Ikke dansk	32	63	5	0	12	3

Tabel 37-fortsat. 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	24	66	8	2	245	291
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	83	17	0	0	6	8
Dialyseafsnit M36, Viborg	20	60	20	0	5	10
Endokrinologisk amb. Viborg	25	67	8	0	12	10
Endokrinologisk amb. Skive	22	67	11	0	9	5
Forskning	50	50	0	0	12	11
Hjertemedicinsk amb. Skive	38	50	4	8	24	19
Hjertemedicinsk amb. Viborg	13	77	10	0	30	32
Klinisk diætist	-	-	-	-	1	4
Lungemedicinsk amb. Skive	29	65	3	3	34	57
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	44	44	11	0	9	8
M12 - Blodsygdommeamb.	25	75	0	0	12	9
M12 - Mave-tarm amb.	17	67	17	0	12	10
M22 - Nyreambulatorium	21	68	5	5	19	11
Reumatologisk amb.	25	44	25	6	16	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	73	2	0	44	74
<b>Diagnose</b>						
DE05	-	-	-	-	3	2
DE10	22	65	14	0	17	16
DE11	3	97	0	0	14	11
Øvrige	25	64	9	2	211	262

**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	50	16	20	14	421	110
<b>Køn</b>						
Mand	49	13	21	17	234	48
Kvinde	51	20	18	10	187	62
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	47	26	14	13	13	5
20-39 år	48	17	27	8	33	9
40-59 år	59	15	18	8	121	29
60-79 år	49	18	16	17	223	50
80 år eller derover	29	6	49	17	31	17
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	17	19	14	398	98
Pårørende	45	13	31	10	17	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	17	19	14	407	109
Ikke dansk	23	6	64	7	14	1

Tabel 38-fortsat. 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	50	16	20	14	421	110
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	83	17	0	0	6	8
Dialyseafsnit M36, Viborg	36	36	21	7	14	2
Endokrinologisk amb. Viborg	47	18	18	18	17	6
Endokrinologisk amb. Skive	54	8	0	38	13	0
Forskning	59	12	12	18	17	6
Hjertemedicinsk amb. Skive	47	20	10	23	30	11
Hjertemedicinsk amb. Viborg	47	20	24	8	49	11
Klinisk diætist	-	-	-	-	4	1
Lungemedicinsk amb. Skive	54	11	15	19	72	18
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	27	27	9	36	11	6
M12 - Blodsygdommeamb.	47	13	27	13	15	6
M12 - Mave-tarm amb.	30	30	25	15	20	1
M22 - Nyreambulatorium	54	8	25	13	24	6
Reumatologisk amb.	47	20	17	17	30	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	10	18	11	99	20
<b>Diagnose</b>						
DE05	-	-	-	-	3	2
DE10	55	14	21	10	30	3
DE11	48	9	15	28	24	3
Øvrige	50	17	20	13	364	102



**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	26	2	0	497	31
<b>Køn</b>						
Mand	73	25	2	0	264	20
Kvinde	72	27	1	0	233	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	58	39	4	0	18	0
20-39 år	69	31	0	0	40	2
40-59 år	76	24	0	0	138	9
60-79 år	72	25	3	0	258	15
80 år eller derover	73	27	0	0	43	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	25	1	0	465	29
Pårørende	52	45	3	0	26	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	26	2	0	483	31
Ikke dansk	56	44	0	0	14	0

Tabel 39-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	26	2	0	497	31
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk amb.	86	7	7	0	14	0
Dialyseafsnit M36, Viborg	67	33	0	0	15	0
Endokrinologisk amb. Viborg	74	21	5	0	19	3
Endokrinologisk amb. Skive	79	21	0	0	14	0
Forskning	76	24	0	0	21	1
Hjertemedicinsk amb. Skive	67	31	0	2	42	1
Hjertemedicinsk amb. Viborg	69	29	2	0	48	11
Klinisk diætist	60	40	0	0	5	0
Lungemedicinsk amb. Skive	73	26	0	1	88	4
Mave-tarm dagafsnit, Viborg	80	20	0	0	15	1
M12 - Blodsygdommeamb.	60	40	0	0	20	1
M12 - Mave-tarm amb.	67	29	5	0	21	1
M22 - Nyreambulatorium	89	11	0	0	28	0
Reumatologisk amb.	73	28	0	0	40	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	27	2	0	107	8
<b>Diagnose</b>						
DE05	-	-	-	-	4	0
DE10	67	33	0	0	29	4
DE11	70	30	0	0	21	3
Øvrige	73	25	1	0	443	24



## 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.
























Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**









		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		15
Kommunikation og information		7
Kontaktperson		2
Kvalitet i behandling		23
Pleje		3
Relationer til personale		20
Ventetid		9

**Medicinsk afdeling****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dermatologisk amb.</b>	<b>Modtagelsen</b>
 1	Som altid varm modtagelse.	Virkelig god
 2	Fik en grundig gennemgang af forløbet, jeg skulle igennem samt besked om: Spørg, spørg...	Virkelig god
 5	Hun var nice.	God
 6	Af og til opleves det som om, at personalet i modtagelsen ikke har tid ti, at tale med os. Det tager ofte lang tid, før de giver opmærksomhed til os. Selvom det bare er for at sige, at vi er der. Lidt mere venlighed og imødekommende attitude ville gøre det mere rart at komme.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dialyseafsnit M36, Viborg</b>	<b>Modtagelsen</b>
 3	Jeg sidder nogle gange og venter i over en hel time.	God
 4	Der er en meget kammeratligt forhold til både sygeplejersker og læger samt det øvrige personale, som også interesserer sig for ens velbefindende.	Virkelig god
 6	Jeg har [specifik diagnose og får hyppig behandling] og har udfyldt spørgeskemaet ud fra min generelle oplevelse.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk amb. Viborg</b>	<b>Modtagelsen</b>
 1	Mødt med venlige smil og hjælpsomhed!	Virkelig god
 9	Der er mulighed for både personlig og elektronisk fremmødere registrering.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk amb. Skive</b>	<b>Modtagelsen</b>
 4	Fin oplevelse.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Modtagelsen</b>
 1	Meget søde og venlige.	Virkelig god
 13	Jeg fik en meget venlig modtagelse med det samme, jeg var indenfor døren.	Virkelig god
 13	En meget venlig modtagelse med det samme jeg var inden for døren.	Virkelig god
 15	Alt var meget godt.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg</b>	<b>Modtagelsen</b>
 2	Jeg kom et minut for sent, og de stod klar til at modtage mig. Jeg nåede ikke at se venteværelset.	Virkelig god
 3	Det var en rigtig god oplevelse at komme i ambulatoriet. Venlige og kompetente og hjælpsomme personaler, der gjorde alt for, at man skulle befinde sig godt ved ankomsten til ambulatoriet.	Virkelig god
 5	Blev afhentet af en sød sygeplejerske og ført direkte til afdelingen og min seng.	Virkelig god
 7	Det var godt med mad i venteværelset og te og vand. Tak for det.	Virkelig god
 13	Meget venligt personale.	Virkelig god
 15	Man føler, at alle er der for dig med en fantastisk og venlig modtagelse.	Virkelig god

	19	Venligt personale.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Klinisk diætist</b>		<b>Modtagelsen</b>
	2	En meget kedelig [afdeling], hvor man ikke ser et menneske, før man bliver kaldt ind.	Dårlig
	3	Der er vel ikke et egentligt ambulatorium? Man venter da bare på gangen. Har ikke mødt andet personale end diætisten.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive</b>		<b>Modtagelsen</b>
	1	Havde lidt svært ved at finde ambulatoriet. Der var lidt tomt.	Virkelig god
	2	Alle er meget venlige.	Virkelig god
	3	Jeg kommer ikke på Ambulatoriet, men får besøg af sygeplejerske NN. Det er efter aftale, og der er ingen ventetid.	Uoplyst
	5	Jeg har ikke været i ambulatoriet. Havde besøg af en sygeplejerske i hjemmet. En række af spørgsmålene er derfor irrelevante.	Uoplyst
	7	Venlige mennesker.	God
	13	Min mand har ikke besøgt Ambulatoriet, men får besøg af []sygeplejerske, hvilket fungerer godt.	Uoplyst
	16	Det var ok.	God
	18	Kun venlighed.	Virkelig god
	19	Blev kørt direkte ind på en stue.	God
	21	Altid venligt personale. Ingen ventetid.	Virkelig god
	25	For mig har det været en rigtig god oplevelse på Skive Ambulatorium. Personalet er søde og flinke.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Mave-tarm dagafsnit, Viborg</b>		<b>Modtagelsen</b>
	8	Jeg blev modtaget af en venlig sygeplejerske.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - M12 - Blodsygdommeamb.</b>		<b>Modtagelsen</b>
	1	Jeg føler, at selve afdelingen er upersonlig.	Dårlig
	6	Dårlig planlægning af tid.	Dårlig
	7	Ja, modtagelse er altid med et dejligt smil.	God
	10	Dejligt, at de vidste, hvem jeg var, da jeg kom første gang. Meget stille og roligt. Bruger den tid, det kræver uden at stresser på trods af travlhed.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - M12 - Mave-tarm amb.</b>		<b>Modtagelsen</b>
	2	Alt var klar, da jeg blev modtaget.	Virkelig god
	3	Smilende og glade sekretærer.	Virkelig god
	5	Nej.	Virkelig god
	11	Ved modtagelsen blev jeg straks sat i gang med omklædning m.v., selv om jeg kom for tidligt. Det var dejligt, at jeg ikke bare blev [henvist til] et venturum. Det kom først lidt efter, men sådan skal det jo også være. Man kan jo ikke blive undersøgt, før der er tid. Det er ikke negativt ment.	Virkelig god

ID	Kommentarer - M22 - Nyreambulatorium	Modtagelsen
2	Når man kommer, bliver man altid modtaget med venlighed (modtagning, behandlingsforløbet og bestilling af ny tid).	Virkelig god
3	Meget effektivt om end noget upersonligt.	God
5	Nej, det har jeg ikke. Når jeg kommer, er der altid et stort smil i deres ansigter, uanset hvordan man selv er.	Virkelig god
9	En meget flink sygeplejerske tog imod.	Virkelig god
11	Personalet er altid venlige og hjælpsomme.	Virkelig god
13	Fin.	Virkelig god
14	Ikke specielt. Der er rart at komme.	God
ID	Kommentarer - Reumatologisk amb.	Modtagelsen
1	Altid venlig og hjælpsom.	Virkelig god
2	Den er blandet. Nogle gange sidder der en særdeles smilende og venlig person, andre gange modtages man med stram mund og som en i mængden.	God
4	Bliver altid modtaget med et smil.	Virkelig god
5	Virker lidt lukket.	God
7	Jeg får altid et smil, venlighed, hjælpsomhed.	Virkelig god
9	Det er nogle friske og venlige personale, der sidder i modtagelsen.	God
10	De, der sidder i modtagelsen, er meget venlige og har et godt humør, som smitter.	Virkelig god
12	Efter henvendelse i receptionen, ventede jeg i halvanden time. Ved ny henvendelse sagde receptionisten "har du henvendt dig før?". Skønt jeg havde øjenkontakt med hende flere gange. Damen i receptionen sagde, at hun undrede sig over, hvad jeg lavede der.	God
13	Kun positive. Sekretæren ved skranken modtager altid med et smil og meget varme.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
3	Var ikke på ambulatoriet, men fik hjemmebesøg.	Virkelig god
5	Super personale!!	Virkelig god
6	De gange jeg har været i ambulatoriet, møder jeg venlighed, og personalet prøver på at overholde tiderne.	Virkelig god
12	Ingen.	Virkelig god
13	Lidt svært at finde rundt (skiltningen kunne være bedre).	God
14	De er meget hjælpsomme og smiler. Rigtig dejligt at blive modtaget af dem.	Virkelig god
15	De smiler altid pænt og virker rolige, selv om man godt kan se, at de har travlt.	Virkelig god
17	Det nye patientregistreringsapparat er vanskeligt at betjene. Lidt bedre information ville måske hjælpe.	God
19	Meget venligt og smilende.	God
21	Der har været noget rod pga. ombygning, og det er svært at finde vej. Indgangsforholdene kunne være bedre skiltet. Men personalet har været imødekommende og virket meget professionelle.	God

- |   |    |  |              |
|---|----|--|--------------|
|  | 24 | Den ene bad mig sætte mig i venteværelset, hvorefter lægen skældte mig ud for at sidde der.  | Dårlig       |
|  | 25 | Venligt personale.   | Virkelig god |
|  | 26 | Stille og roligt.  | Virkelig god |
|  | 35 | Alle var bare søde og imødekommende.   | Virkelig god |
|  | 37 | Inden jeg kom til venteværelset, var der en sygeplejerske, der bød mig velkommen.  | Virkelig god |
|  | 38 | Kunne ikke lige finde ud af det med sygesikringen, der skulle scannes og så sagde sekretæren, at hun nok skulle krydse mig af. Sød af hende :) | Virkelig god |
|  | 40 | Ventetid var et problem nogle af gangene. Ellers har det været en venlig modtagelse hver gang.   | God          |
|  | 41 | Da det blev min tur, bad hun mig vente for, at hun kunne ringe. Og det var ikke om arbejde?  | Dårlig       |




## Medicinsk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dermatologisk amb.</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
6	En henvisning til læge NN blev ikke sendt/kom ikke frem til læge NN.	Godt
8	Personalet har taget fejl af tiden (kun en enkelt gang).	Virkelig godt
9	Der skulle tages en []prøve, og det meste af lokalbedøvelsen endte ude i rummet, så det blev meget smertefuldt for min [lille] datter. Som mor gjorde jeg opmærksom på, at jeg havde fået det meste af bedøvelsen i mit ansigt.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dialyseafsnit M36, Viborg</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
5	For travle og forhastede beslutninger fra lægens side. Fra resten af personalets side var der ingen fejl.	Uoplyst
7	Når de stikker forkert (dialyse).	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk amb. Viborg</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
3	[En del af min sygdom] gjorde jeg selv opmærksom på. Først da blev det inddraget.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk amb. Skive</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
2	Der var en meget lang ventetid. Der kunne jeg ønske at være blevet informeret af sekretæren. Blev dog informeret af den behandlende sygeplejerske, men først efter at være kaldt ind efter ca. trekvart time. Der var opstået noget akut, og det har jeg forståelse for, men savner information i ventetiden.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Forskning</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
1	Manglende tilbagemelding omkring medicinering efter en ny blodprøve.	Godt
4	Var orienteret om blotfortyndende medicin, men det kiksede totalt. Lægen der opererede mig, var [svær at forstå], jeg var lidt utryk. Spurgte om det var en læge i mesterlære.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
9	Mekanisk.	Virkelig godt
13	Blodtryksmåleren virkede ikke, men jeg gik tilbage efter 30 minutter og fik fejlen udbedret.	Virkelig godt
14	Blev sendt fra et sygehus til et andet for at skulle have en ballonudvidelse, men blev sendt hjem uden.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
9	Ingen.	Uoplyst
10	Medicinlisten var ved andet besøg forkert, både hvad præparat og dosis angik. Opdagede det først i mit hjem.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
11	Ved besøget i [foråret 2012] fik jeg besked på, at jeg ville blive indkaldt. Måtte selv ringe for at få en tid.	Virkelig dårligt
12	Ingen.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
2	Dog kun at jeg blev kaldt lidt for sent ind, i og med at jeg har en køreplan, der kan passe med	Dårligt

	togafgang.	
✎ 4	Ingen.	Uoplyst
✎ 11	Manglende papirer.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 14	At der måtte ryges, hvor der var iltflasker (opholdsstue).	Godt
✎ 20	Brevet, jeg modtog til undersøgelsen, svarede ikke til det, læge NN ville indkalde mig til. Resultatet blev en køretur mere/fri fra arbejde en ekstra gang. Første gang havde jeg ikke taget medicin 24 timer før ifølge brevet. Anden gang skulle jeg tage medicinen som vanligt. Det stod der desværre ikke i brevet. :(	Godt
✎ 22	Ingen fejl.	Uoplyst
✎ 28	Jeg reagerede modsat på behandlingen end forventet. (Det var ikke fejl fra personalet.)	Virkelig godt
	<b>ID Kommentarer - Mave-tarm dagafsnit, Viborg</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 8	Koloskopien mislykkedes på grund af dårlig udrensning.	Godt
	<b>ID Kommentarer - M12 - Blodsygdommeamb.</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 1	Min blodprøveseddel var ikke sendt til mit lægehus, som skulle fortage prøverne.	Godt
✎ 8	Ingen fejl!	Uoplyst
	<b>ID Kommentarer - M12 - Mave-tarm amb.</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 6	Var blevet indkaldt, og der var ingen tid, da jeg kom, men blev dog indkaldt alligevel.	Godt
✎ 10	Min første læge kunne ikke få kikkerten ned i halsen.	Godt
	<b>ID Kommentarer - M22 - Nyreambulatorium</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 5	Ingen [fejl] da jeg er glad for at komme der.	Uoplyst
✎ 7	Da jeg fik taget [biopsi], stødte de på et blodkar. Det var så pinefuldt, og jeg måtte ikke få noget smertestillende. Det var beklageligt, og det vil jeg ikke ønske for andre mennesker at prøve.	Uoplyst
✎ 12	Jeg tror ikke, der var nogen.	Uoplyst
	<b>ID Kommentarer - Reumatologisk amb.</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 2	At der ikke var lagt det frem til mig, der skulle. At jeg nogle gange har ventet over 60 minutter på at komme ind. At jeg slet ikke er meldt ankommet til trods for, at jeg har været ved skranken.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 8	Jeg skulle scannes inden næste undersøgelse. Fik oplyst at der var samme ventetid [på to hospitaler]. Dette var ikke rigtigt. Ventetiden [det ene sted] var meget længere. Først en tid til næste år. Jeg bestilte tid [det andet sted], så jeg kunne få scanningen inden min tid igen [senere på året]. Ellers måtte jeg have min næste tid lavet om. Kunne kontoret, der gav mig ny tid, ikke samtidig have booket tid til scanningen og blodprøver, så det kunne passe ind med min nye tid, så var fejlen undgået.	Uoplyst
✎ 24	Som tidligere nævnt, at de ikke anede, hvor de placerede mig. Lægen ønskede knapt at undersøge mig, da han gik ud fra mit udseende i stedet. Dog var der utroligt kompetente sygeplejersker tilstede, som sørgede for en behagelig oplevelse.	Dårligt
✎ 31	Lægen kunne ikke finde røntgenbilleder fra sidste undersøgelser, som han kunne sammenligne med de nye.	Godt

-  34 Jeg fik ingen besked om, at jeg var færdig med min samtale. Lægen gik ind på sit kontor, og så stod jeg der. Og så var der en sygeplejerske der måtte tage kontakt til læge, og så sige at jeg var færdig. Dårligt

## Medicinsk afdeling

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dermatologisk amb.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Den enkelte gang, der var forsinkelse, blev jeg orienteret om, at man var bagud.	Virkelig godt
6	Jeg oplever ofte, at henvisninger ikke kommer frem/bliver sendt fra ambulatoriet. Det virker som et håbløst informationssystem, for jeg har i løbet af [mere end et år] måttet hanke op i mange ting, som ikke er nået videre. Mister tilliden til, at det fungerer. Meget dygtig speciallæge! Får super hjælp af speciallægen!	Godt
9	Lægen havde slet ikke god kontakt til børn. Hun kommunikerede hen over hovedet på [mit barn].	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dialyseafsnit M36, Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Nej.	Godt
4	De meget positive svar er til dels begrundet af, at jeg til daglig selv forestår og tager ansvar for min behandling og er fortrolig med, hvad der sker og skal ske.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk amb. Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Nej.	Godt
8	Jeg kunne godt tænke mig hurtigere resultat efter blodprøver. Der er pt. gået [flere] uger, det er ikke godt nok.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Forskning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Kontaktpersonen i ambulatoriet var helt OK. Lægen i en anden afdeling var temmelig arrogant!	Virkelig godt
4	Ventede tre timer!	Godt
5	Kompetent. Lige efter bogen.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Nej!	Godt
7	Jeg kan takke NN for ALTID omhyggelig scanning. Også for at NN sørgede for, at jeg bl.a. fik medicin for forhøjet kolesterol.	Uoplyst
8	Talte kun med en person.	Virkelig godt
9	Meget fin undersøgelse og behandlingsforløb.	Godt
15	Jeg synes, at alt fungerede godt.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	En bedre kontrol med den medicin, jeg fik og dens virkninger! Blev sat op i dosis. Jeg fik mange muskelsmerter og ledsmerter.	Godt
4	Jeg fik ordineret noget nyt medicin af en læge, som kunne have indflydelse på min [blodprøve]. Hverken jeg eller Ambulatoriet blev orienteret, hvorved mine [tal] steg voldsomt.	Godt
5	Efter utilfredsstillende besøg hos daværende læge havde jeg skiftet til en anden, som ved første besøg sendte mig til Viborg. Her fik jeg en fin, fin behandling, som jeg ikke kan takke nok for. Jeg kom som akut patient, så derfor er mine oplysninger måske mangelfulde.	Virkelig godt


















✎ 8	Undersøgelsen blev efterfulgt af akutindlæggelse, og her var der så til gengæld ingen, der anede, hvad der foregik, og hvad der skulle ske. Ambulatoriet og modtagelsen er to vidt forskellige verdener uden sammenhæng.	Godt
✎ 14	Unødig ventetid var, da vi var kaldt ind til tiden, men skulle vente i ca. ti minutter på, at lægen snakkede færdigt i telefonen.	Godt
✎ 16	Engageret og professionelt personale. Vi har følt os i trygge hænder.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Klinisk diætist</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Venteværelset som bare er en stol på en lang gang. Hvis der "flyver" en person forbi, kan man IKKE få svar på spørgsmål. Svaret var, "det ved jeg ikke noget om". Man møder reelt ikke andre end den behandler, man skal ind til.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 8	Jeg føler mig godt behandlet. Var kun i kontakt med én person foruden personalet i receptionen.	Godt
✎ 10	Jeg kom første gang til undersøgelse [om vinteren] 2012, og jeg har stadig ingen diagnose fået. Generelt har processen været alt for lang, og der har været for langt mellem hver undersøgelsesgang.	Godt
✎ 11	I indkaldelsesbrevet stod der, at forløbet ville tage en til to timer. Det tog tre og en halv time.	Godt
✎ 15	Jeg er kommet på pågældende afdeling gennem flere år og har altid kun mødt et meget professionelt, engageret og venlig personale. De informerer grundigt og gør opmærksom på og beklager, hvis der opstår ventetid. Jeg har den dybeste respekt for læge NN, hun har virkelig engageret sig i mit tilfælde og har i den grad hjulpet mig i et svært forløb. Udover hendes faglighed udstråler hun empati og ser mig som et helt menneske.	Virkelig godt
✎ 16	Jeg synes, det er svært at holde op med at ryge og kunne ønske mig mere hjælp til det.	Godt
✎ 17	Lægen var meget venlig og imødekommende over for mig. Besvarede mine spørgsmål meget grundigt. TAK.	Virkelig godt
✎ 24	De havde glemt, at jeg ikke ville tale med lægen, der skulle fortælle mig, om jeg havde [kræft] igen. [Den læge] havde jo givet mig forkert besked, sidst jeg blev opereret for [kræft].	Uoplyst
✎ 27	Ventetiden mellem undersøgelse og samtale med lægen er lang. Den dræber en, især når man er meget bekymret.	Godt
✎ 28	Det forbliver godt.	Godt
✎ 29	Første undersøgelse foretaget af en sygeplejerske var særdeles god. Anden undersøgelse foretaget af [] læge NN var mildest talt dårlig, uengageret og arrogant. Jeg fandt ikke ud af, at undersøgelsen var slut, men til sidst kom der da en sygeplejerske og afsluttede undersøgelsen. En dårlig oplevelse med hensyn til lægen.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Mave-tarm dagafsnit, Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 8	Det er frygteligt ubehageligt, hvis man ikke får noget bedøvelse.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - M12 - Blodsygdommeamb.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Blodprøvesedlen var ikke sendt til min læge, som skulle foretage prøverne inden undersøgelsen.	Dårligt
✎ 3	Mit samlede forløb har strakt sig [over lidt mere end seks år]. Alt har været fremragende. Alle har været både professionelle og meget venlige. Jeg er meget taknemmelig.	Virkelig godt
✎ 4	Kun tilfreds.	Virkelig godt
✎ 7	Jeg er tilfreds sådan, som det har været indtil videre.	Godt

ID	Kommentarer - M12 - Mave-tarm amb.	Samlet indtryk
2	Pga. [ ]kræft er jeg tilknyttet Viborg Sygehus [anden afdeling]. Denne afdeling blev integreret i mit forløb på mave-tarm-afdelingen.	Virkelig godt
3	Utrolig behagelig og grundig læge, som vil min "sag" til bunds. Tager tingene seriøst og ikke mindst, tager mig seriøst.	Godt
4	Stor ros til NN og NN, som er dem, jeg har mest kontakt til.	Virkelig godt
6	Blev modtaget rigtig godt af personale.	Dårligt
9	For lang ventetid mellem de forskellige undersøgelser.	Godt
11	Der var en dejlig "lystig" stemning. Alle var behagelige, venlige og glade uden at være for glade	Virkelig godt
ID	Kommentarer - M22 - Nyreambulatorium	Samlet indtryk
1	Det er nemt med bestilling af blodprøver, prøveforsøg og meddelelser af analyseresultater.	Godt
3	Meget erfaren bruger af ambulatoriet. Kender alle læger og sygeplejersker i afdelingen.	Godt
9	Jeg har kun været i ambulatoriet to gange, da jeg er fraflyttet Viborg. Jeg mødte en meget kompetent [ ] læge den første gang, jeg var der. Anden gang var lige før jeg flyttede, så der var ingen grund til at "lave så meget".	Godt
13	Jeg vil gerne vide, om jeg nogensinde får det bedre!	Godt
ID	Kommentarer - Reumatologisk amb.	Samlet indtryk
1	Jeg har andre sygdomme, og når lægen har opdaget noget udover hans felt, har han sørget for, jeg blev sendt til relevante afdelinger.	Virkelig godt
5	Jeg synes, det virker forhastet. Personalet lytter for lidt. Burde tænke mere helhedsorienteret ved behandlingen, f.eks. med helbred/arbejde/smerter. Kigger kun på tal fra blodprøver.	Uoplyst
7	I har været gode til at finde tid, når jeg har ringet og gerne vil ind.	Godt
8	Information om seneste nyt forskningsmæssigt, artikler, m.m.	Godt
10	Ved den første undersøgelse, var lægen meget [svær at forstå], så jeg faktisk gik derfra uden rigtig at have forstået noget. Han var flink, men det hjælper jo ikke mig.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Blev sendt til røntgenafdelingen, hvor der ingen ventetid var.	Godt
4	Rigtig godt tilrettelagt.	Virkelig godt
5	Meget kompetent personale. Sygeplejerske/læge NN/[andet personale].	Virkelig godt
15	Man føler sig [underlagt] trykke rammer, og der vil altid være en smule ventetid. Og den der er, er helt OK. Så kan man også lige få slappet lidt af og få pulsen ned, så personalet ikke bliver nervøs over ens blodtryk. :-) Alt i alt en god oplevelse.	Virkelig godt
17	Var meget uheldig med den læge, som undersøgte mig første gang på afdelingen. Han var [svær at forstå], så jeg bad om en anden læge, og det fik jeg.	Godt
19	Jeg fik en rigtig god information omkring alle undersøgelser af et venligt og smilende personale. Rigtig fint!	Godt
21	Jeg føler, at jeg er i rigtige gode hænder fra dag et. Fra jeg troede, at jeg havde [kræft], og til udredningen, [der viste noget andet,] har jeg følt, at NN vidste, hvad han havde med at gøre, og han har været meget grundig og ladet mig have valgmuligheder. Meget opmærksom på ikke at overlade noget til tilfældighederne, grundig undersøgelse. Da jeg var på [en normal] lunge kapacitet var jeg bange for, at han ville afslutte mig, men da jeg har været vant til at have [en	Virkelig godt





















høj procent], vil jeg jo ikke have det godt, før jeg kom derop igen, og det er lykkedes.



- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 28 Det er rigtig rart og betryggende at have den samme læge, da jeg ikke har meget tillid til dem.  | Godt          |
| ✎ | 30 De vidste ikke, hvor hinanden var, når de havde brug for information, så der opstod tit kaos.  | Godt          |
| ✎ | 36 Jeg er kun lige begyndt på et længere forløb.  | Virkelig godt |
| ✎ | 38 Dejligt og roligt personale/læger. Trygge rammer med gode forklaringer.  | Virkelig godt |
| ✎ | 39 Skive Ambulatorium virker perfekt, men andet sygehus arbejder meget langsomt. Der går for lang tid, inden man kan få et resultat.  | Godt          |
| ✎ | 40 Den ansvarlige læge skiftede undervejs i mit toårige behandlingsforløb [], men det forløb nu gnidningsfrit. En enkelt gang var en kvindelig læge inde over, og hun var svær at forstå. Der kunne man godt have sine tvivl mht., om hun forstod, hvad man sagde om sygdomsforløbet. | Godt          |

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

	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Dialyseafsnit M36, Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>	
4	Har en løbende og god dialog med min kontaktsygeplejerske.	Virkelig godt	
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Endokrinologisk amb. Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>	
1	Jeg [havde problemer med kommunikationen] og skulle [have] hjælp.	Godt	
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>	
1	Det var rigtig rart at få et brev med information om resultatet.	Virkelig godt	
	5	Forstår ikke, at skriftlig information ikke kan sendes ved e-mail.	Godt
	9	Meget fin, den måde vi fik gennemgået forløbet.	Godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>	
2	Vi aftalte, at Borger.dk skulle opdateres, hvilket er sket. Jeg har efterfølgende modtaget brev om ny tid [].	Virkelig godt	
	6	Mangler skriftlig information, der kan videregives til andre sygehuse. Har forespurgt, men får det ikke.	Godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Klinisk diætist</b>	<b>Samlet indtryk</b>	
2	Jeg fik ingen skriftlig information, da der ikke er noget personale, bortset fra behandleren.	Godt	
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>	
3	Jeg har kontakt med []sygeplejersken.	Uoplyst	
	4	Nej.	Virkelig godt
	9	Fik tilbudt skriftlig information/journalindsigt, da jeg bad om det.	Godt
	17	Den var god.	Virkelig godt
	20	En del forskel på, hvor meget tid sygeplejersken bruger på information om at tage medicinen. Vigtigt, at der bruges meget tid, og, som patient, er det en fordel at have sin medicin med.	Godt
	24	Det eneste skriftlige var mødetidspunkter.	Uoplyst
	27	Jeg fik svar på alle mine spørgsmål.	Godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Mave-tarm dagafsnit, Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>	
1	Jeg ville blive ringet op angående svar på biopsi. Det blev jeg ikke, derfor ringede jeg selv til afdelingen efter tre til fire uger, og fik svaret. Jeg forstod, at lægen ikke var på afdelingen længere, og jeg fik svar af en sygeplejerske, tror jeg. Jeg kunne også have ringet til egen læge.	Godt	
	3	Har ikke fået skriftlig information ud over indkaldelse til undersøgelse.	Godt
	4	Vi forstod ikke ret meget af, hvad lægen fortalte. [].	Godt
	5	Det varede længere tid end aftalt inden, at der var svar på prøverne. Måtte ringe og rykke for svar.	Godt
	8	God information med lægen.	Virkelig godt




















<b>ID Kommentarer - M12 - Blodsygdommeamb.</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	5 Jeg synes, det er rart, at jeg altid kan ringe eller komme hos NN. Hun er meget dygtig og behagelig. Det samme er NN2 med flere på afdelingen.	Virkelig godt
	7 Det har været godt altid.	Godt
<b>ID Kommentarer - M12 - Mave-tarm amb.</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2 Meget venligt og kompetent personale på afdelingen.	Virkelig godt
	11 Jeg fik en del information inden besøget pr. brev. Det var rart at få disse oplysninger, så jeg vidste, hvad der skulle ske. Så der var ikke noget, der kom bag på mig ved undersøgelsen.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - M22 - Nyreambulatorium</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1 Information gives venligt og i den bedste mening, men kan til tider virke for omklamrende.	Godt
	10 Manglede skriftlig information om sygdommen. Har efterfølgende fundet information på internettet (pårørende).	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Reumatologisk amb.</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1 Ingen spørgsmål er for små.	Virkelig godt
	3 Men man har nogle gange en følelse af måske ikke at få det hele med, når/hvis lægen [er svær at forstå].	Godt
	6 Altid venlig og god behandling.	Virkelig godt
	7 Jeg kan ikke forstå, jeg ikke kan gå på nettet under patientjournalen og læse om mine besøg, hvad der bliver skrevet i journalen.	Godt
	10 Den kontaktperson, som jeg har (NN), er utrolig dygtig til at forklare noget om min sygdom, hvilket jeg nok ville mene, at den første læge skulle have forklaret mig. NN forklarede meget omhyggeligt, hvorfor jeg skulle have netop denne behandling, og hvad det ville indebære for min krop.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2 Blev først kontaktet af en læge med henblik på svar på undersøgelsen tre uger efter undersøgelsen.	Godt
	11 Mit forløb er ikke afsluttet.	Virkelig godt
	13 Jeg oplever lungeklinikken i Skive som meget velfungerende og som kompetent og med et meget venligt personale.	Virkelig godt
	17 Har en god løbende aftale med diætisten.	Godt
	19 Flot.	Godt
	21 Ja, jeg har brug for at sige, at da jeg skulle have et operativt indgreb og jeg troede, at jeg var alvorligt syg og stortuede, var der en sygeplejerske, der sagde, at det jo ikke var sikkert, at de fandt noget. Det er belastende, når man har det rigtig skidt at få at vide, at det ikke er sikkert, at de finder noget. Jeg tænkte, skulle jeg nu også til at kæmpe med at overbevise om, at jeg var syg. Dette var en unødvendig og misforstået trøst.	Virkelig godt
	24 Utroligt dygtige sygeplejersker, der hele tiden fortalte, hvad der skulle ske og guidede mig igennem.	Godt
	28 Nej føler mig tryk.	Godt
	29 Lægen var et fjols. Gentog sig selv mange gange.	Uoplyst

-  36 Jeg mindes ikke at have læst, at det er vigtigt ikke at udsætte sig for allergener 3 døgn op til immunitetsbehandling. Det er yderst relevant information, som jeg synes bør fremgå af både skriftlig og mundtlig information inden behandling. Hvis det allerede står der, beklager jeg at have nævnt det her. Virkelig godt
-  38 - Fik mundtlig instruktion angående [medicin].  
- Fik instruktion i, hvordan man bruger det.  
- Blev beroliget (angående [medicinen]) med, at der ikke var nogen risiko ved at bruge det, og at det var meget nemt. Virkelig godt

## Medicinsk afdeling

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dermatologisk amb.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
6		Det virker som om, NN er den eneste i afdelingen, der kan handle på egen hånd/afgøre sager. Det er meget tungt at vente på, at fx fysioterapeut er tilstede. Meget lang ventetid, før man bliver kontaktet på en forespørgsel. Mange arbejdsdage virker TUNGE i afdelingen. Som om systemerne er i centrum i stedet for patienter... Det hindrer det gode arbejde, som fx NN gør for os.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dialyseafsnit M36, Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4		Har et godt og kammeratlig forhold til personalet, som jeg har kendt og samarbejdet med igennem [adskillige år].	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk amb. Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4		Ja.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Forskning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5		God mulighed for at ringe.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4		Min praktiserende læge har ikke fået resultaterne af blodprøverne og har ikke registreret yderligere medicin.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
18		Efter at være indlagt en dag, kunne jeg se, at personalet havde virkelig travlt, især sygeplejerskerne. De næsten løb fra stue til stue, men samtidig havde de tid til at svare patienter venligt og sagligt.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Klinisk diætist</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2		Sidst jeg var ved egen læge, havde hun IKKE fået noget information fra ambulatoriet.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3		Jeg er altid tryk, under og efter besøg af sygeplejerske NN.	Uoplyst
	4	Nej.	Virkelig godt
	6	Jeg synes, at det er ubetaleligt, at den [ ]sygeplejerske, der har fulgt en under hele forløbet også støtter op ved hjemmebesøg.	Godt
	7	Fra det første besøg i ambulatoriet, til jeg fik en lægekonsultation pr. telefon, var der for lang ventetid, da jeg bare blev sendt op efter nye blodprøver. Herefter var ventetiden med svar fra blodprøver for lang. Det burde ikke tage [flere] uger for en samtale på fem til syv minutter. Det sænker processen til det videre forløb.	Godt
	10	Generelt for langt mellem undersøgelserne og generelt for få undersøgelser per besøg.	Godt
	16	Man kunne godt få hjælp til at stoppe med at ryge, for det kunne hjælpe meget mod [min sygdom]. Jeg har prøvet alt, men kan ikke holde op med at ryge.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Mave-tarm dagafsnit, Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
8		Vi er meget tilfredse.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - M12 - Mave-tarm amb.	Samlet indtryk
 4	Ville gerne tale mere kost i forbindelse med Crohns.	Virkelig godt
 6	Ja, alt for lang ventetid. Jeg har følt, at det var ligegyldigt, selvom jeg har fortalt, hvor dårligt jeg havde det. Det kan vel ikke være rimeligt, at der skal gå et år, før man får hjælp.	Dårligt
ID	Kommentarer - M22 - Nyreambulatorium	Samlet indtryk
 4	Men personalet har været gode til at svare på spørgsmålene.	Godt
ID	Kommentarer - Reumatologisk amb.	Samlet indtryk
 5	Synes, at de to timers telefontid er for lidt. Det er for svært at komme igennem. Ved akut behov for behandling, eventuelt råd, er der ingen mulighed for at komme i kontakt med afdelingen.	Uoplyst
 7	Jeg har været mest tryk ved, en læge har udført behandlingen. Det har somme tider været en sygeplejerske.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 4	Det blev ikke omtalt, men jeg er tilknyttet [Diabetes Ambulatoriet i Viborg], hvorigennem dette bliver klaret. Men jeg ved ikke, om det er grunden til, at dette punkt ikke blev nævnt.	Virkelig godt
 21	Jeg er sikker på, at der bliver gjort alt det, der er muligt, for at give mig det bedste resultat. Jeg kunne dog bruge noget mere information omkring vejrtrækning, hvad jeg selv ville kunne gøre og eventuelt er der noget alternativ, som kunne være hjælpsomt i forhold til min sygdom. Kursus som der er i forhold til kol.	Virkelig godt
 23	Jeg kan altid ringe, hvis jeg har problemer.	Godt
 38	Dejligt, at jeg fik skemaer og læsestof med derfra, som jeg så kunne læse og udfylde.	Virkelig godt
















## Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Dermatologisk amb.	Samlet indtryk
1	Er gode til at følge op [på] tidligere behandlinger. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
3	Det kunne være dejligt med en kaffeautomat i venteværelset, men det er jo et luksusproblem. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Altid sødt, venligt og hjælpsomt personale. Meget stor ros til dem. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Nogle flere sladderblade og godt læsemateriale i venterum. Smilende og imødekommende blikke i modtagelsen. Endnu en ros til NN. Du er både enormt dygtig fagligt og er rigtig god til at snakke med/forstå mennesker. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
7	Et større badekar. [Fysiske rammer]	Godt

ID	Kommentarer - Dialyseafsnit M36, Viborg	Samlet indtryk
1	Værdifuldt med en gensidig kontaktbog mellem ambulatorium og hjem (pårørende). [Kommunikation og information]	Godt
2	Ambulatoriet er ok, men transporten fra mit hjem med forskellige taxafirmaer er ikke ok. Jeg skal hentes [på bestemt tidspunkt tre dage om ugen]. På bestemte ugedage lykkes det som regel næsten at hente mig til aftalt tid, mens det [en bestemt ugedag] i heldigste tilfælde kun er 20 minutter forsinket, men ofte senere. Ja, sommetider udebliver taxaen. Taxachaufføren siger altid, at det ikke er hendes/hans skyld. Og henvendelser til afdelingen om at hente mig til den aftalte tid har ikke haft nogen virkning. Det er forstyrrende for afdelingens personale, som har fuld belægning og gerne skulle have min stol fri efter fire timer[]. Hvorfor kører taxaerne deres eget løb? Vil I gøre noget ved det???	Virkelig godt
3	Kortere ventetid. Forstår ikke, at når man kommer [tidligt om morgenen], er der ventetid. Der er I jo lige startet. [Ventetid]	Godt
4	Lokalet er, som resten af afdelingen, meget nedslidt, og afdelingen lider under manglende plads. Lokalet, der benyttes, har mange forskellige funktioner, venterum, garderobe mv. Der er ikke sket nævneværdig forbedringer de sidste ti år.  [Med hensyn til rengøring]: Hverken værre eller bedre, end der nu bliver rengjort på [andre] hospitaler nu om dage. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Pladsen, for lidt plads (kørestolsbruger). [Fysiske rammer]	Godt


ID	Kommentarer - Endokrinologisk amb. Viborg	Samlet indtryk
1	En rigtig god oplevelse. Altid venlige smil og hjælpsomhed. God orientering om det kommende forløb, undersøgelsen og efterfølgende behandling. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Venlige og behagelige sygeplejersker. En særdeles venlig og behagelig læge NN.	Virkelig godt
6	Besøget var meget positivt. En meget god oplevelse. Alt var positivt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Jeg har fået [mange behandlinger], men jeg synes ikke, det har hjulpet på øjet.	Godt






	9	Der var hurtig kommunikation mellem sygeplejerske, læge og diætist ved diverse problemstillinger. Jeg oplevede, at det var godt for mig, at vi var to, som blev introduceret og oplært i brug af insulinpumpebehandling samtidig. Jeg var tryk ved de forskellige aftaler, og jeg fik sygeplejerskens [kontaktoplysninger] i tilfælde af tvivlsspørgsmål. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk amb. Skive</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	Har altid være godt tilfreds ved mine besøg i ambulatoriet, blot blev jeg "træt" af ikke at få noget at vide om, hvorfor jeg måtte vente så længe trods det, at jeg spurgte, om jeg havde taget fejl af tidspunktet. Man kunne godt have oplyst mig om, at der var opstået et akut problem. [Kommunikation og information]	Godt
	3	Jeg har [ haft min sygdom i mange år]. Tidligere havde jeg ikke en fast læge ved hvert besøg. Det er desværre ikke hver gang, der er en læge, og det er ofte forskellige læger, som jeg kommer til. Hvis det ikke var for de faste sygeplejersker (NN og NN), som er fantastisk dygtige, ville jeg nok have besvaret dette spørgeskema anderledes. [] Sygeplejerskerne er virkelig søde og hjælpsomme. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Forskning</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	3	Personalet var altid på med et smil. [Relationer til personale]	Godt
	5	Venlig. Ikke alt for alvorligt. Der er også plads til en snak om andet end sygdommen. NN beroliger.	Godt
	6	Alt kan gøres bedre, men når man mødes med et smil og af professionelle, så er det svært at komme med kritik. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Skive</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	Der blev taget hånd om mig, fra jeg kom, under undersøgelsen og til jeg gik ud af døren.	Godt
	3	Vi har været meget godt tilfreds med alt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
	4	Jeg var ikke klar over, at der var et Hjertemedicinsk Ambulatorium i Skive, da jeg blev udskrevet fra det andet sygehus. Jeg fik ikke at vide, at jeg kunne komme til kontrol der. Jeg følte mig godt nok alene med min sygdom. Nu er jeg tryk ved at vide, at der er nogen i Skive, der ved noget om hjertesygdomme. [Kvalitet i behandling]	Godt
	6	Jeg kommer mest i ambulatoriet til blodprøver og har bestilt tid. Er meget tilfreds. Jeg har også været på en anden afdeling og er meget tilfreds. Møder nogle dejlige personer. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	10	Søgning om medicintilskud var dårlig. Ventetid på knap to måneder. [Ventetid]	Godt
	11	Jeg kan kun skrive, at jeg var/er meget tilfreds med dem, jeg har været i forbindelse med i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
	12	Jeg har været rigtigt godt tilfreds med at komme i ambulatoriet.	Godt
	13	Jeg synes ikke, det kan gøres bedre.	Virkelig godt
	15	Nej, jeg opfatter ikke min sygdom som alvorlig.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk amb. Viborg</b>		<b>Samlet indtryk</b>

✎ 4	Jeg fik nok for lidt information fra afdelingen, jeg var indlagt på, om, hvad det videre forløb gik ud på i ambulatoriet. Der gik tre uger, inden jeg hørte fra dem, hvor jeg gik som Palle alene i verden. Kunne godt tænke mig, at en sygeplejerske havde ringet og hørt, hvordan det gik. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 5	Alle, som jeg var i kontakt med, står til et 13-tal.	Virkelig godt
✎ 10	Når man starter forløbet, får man tildelt en kontaktlæge. Det synes jeg er en god idé. Når man så ringer om en tid og beder om at få den hos sin kontaktlæge, så får man at vide, at det kun er politik bestemt, og det efterleves overhovedet ikke. Så der er da nogle ting, der skal justeres. At man bliver indkaldt kl. 8 og kommer til kl. 13 [], det er for dårligt. [Kontaktperson, Ventetid]	Godt
✎ 12	Jeg har ikke noget at klage over. Alle var søde og venlige.	Godt
✎ 17	Ambulatoriet [] var da meget gode, men jeg har ikke noget at sammenligne med.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Klinisk diætist</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Som sådan er det ikke særligt indbydende at komme til klinisk diætist. Venteområdet er dystert, og det er ikke indbydende i forhold til at få patienten til at slappe af eller få tiden til at gå, i fald der skulle opstå ventetid. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 2	Kunne ikke finde et toilet. Og har tidligere i undersøgelsen kommenteret på det manglende venteværelse, da det jo bare er en stol på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Undersøger virkede kompetent og grundig. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 3	Jeg er fuldt ud tilfreds med hjemmebesøg af [] sygeplejerske.	Uoplyst
✎ 5	De spørgsmål, jeg har besvaret, hvor der står ambulatoriet, skal forstås som sygeplejersken på hjemmebesøg.	Uoplyst
✎ 7	Ventetiden med svar på blodprøver er for lang. Det burde ikke tage fem uger for en samtale på fem-syv minutter. Det sinker processen i det videre forløb. [Ventetid]	Godt
✎ 10	Man kunne generelt indføre samme model som i en anden by [], hvor der højst går et vist antal måneder, fra første besøg til sygdomsudredning. Mit forløb har simpelthen været for langstrakt. [Ventetid]	Godt
✎ 12	Jeg synes, alt gik godt og som forventet, og jeg blev behandlet godt under hele forløbet.	Godt
✎ 16	Man fik at vide, at man skulle holde med at ryge, men det er svært, når man både er fysisk og psykisk afhængig.	Godt
✎ 17	Jeg følte, personalet var der for min skyld. En dejlig fornemmelse [].	Virkelig godt
✎ 20	Venligt og kompetent personale. Der er god tid til en, det er rigtig rart. [Relationer til personale]	Godt
✎ 23	Jeg får en enestående behandling af både sygeplejersker og læge. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 24	VENTETIDEN. Orienter en om ventetid, når man skal have at vide, om man har kræft igen. Hav styr på hvilken læge, man skal snakke med. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
✎ 26	Samtale med NN var særligt god.	Godt

ID	Kommentarer - Mave-tarm dagafsnit, Viborg	Samlet indtryk
2	Der var sindssygt koldt, og skulle ligge med en t-shirt. Fik et tæppe efter et stykke tid. Kunne godt have brugt en trøje med lange ærmer til at tage over. Lang tid at fryse, når man skal ligge i halvanden time. [Fysiske rammer]	Godt
7	Ambulatoriet har gjort det rigtig godt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - M12 - Blodsygdommeamb.	Samlet indtryk
2	Ok.	Godt
7	Jeg synes, at det er okay. Jeg mangler ikke noget.	Godt
8	Ambulatoriet fortjener anerkendelse for sit arbejde! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	Det var bare godt.	Virkelig godt
10	Rigtig god service. Det er dejligt, selv at kunne være med til at aftale tider fra gang til gang, når man er afhængig af at skulle komme hver uge. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	Jeg ville gerne have haft hjælp til at komme over bivirkningerne af min medicin. I dette tilfælde hjælp til at tabe de kilo, jeg tog på pga. behandlingen. Her står man helt uden hjælp (Prednison). Afdelingen var ekstremt hurtig, da jeg blev indlagt. Det følte meget professionelt! [Kvalitet i behandling]	Godt
ID	Kommentarer - M12 - Mave-tarm amb.	Samlet indtryk
1	Får en fantastisk omsorg. De er gode til at lytte og spørge til én. 100 procent opmærksomhed fra sygeplejerskerne er lig med tryghed! [Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Jeg synes, at der er nogle meget dygtige, søde og kompetente sygeplejersker, der tager hånd om tingene og er meget fleksible og har stor empati. Altid imødekommende og tager action på problemerne. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Jeg synes, ventetiden er alt for lang imellem undersøgelserne, og skulle selv rykke for at komme videre. Jeg har været på sygehuset mange gange i det sidste år, uden der skete noget. Først da jeg blev så dårlig, at jeg ikke kunne mere, blev jeg akut indlagt med efterfølgende operation.	Dårligt
7	Jeg synes altid, at det er hyggeligt med levende lys. Det får en til at slappe af. Det er jo undersøgelser, som er ubehagelig. Og til tider gør ondt. Jeg har kun godt at sige. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Jeg fik ved en fejl ikke besked om, at jeg havde knogleskørhed. Først efter lang tid, da min mor spurgte. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
ID	Kommentarer - M22 - Nyreambulatorium	Samlet indtryk
1	Adgangsforholdene virker nedslidte og venteværelset kedeligt. Dog ikke noget større problem, idet ventetiden er minimal. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
6	GODE SAMTALER MED kompetente LÆGER, DER GAV SIG GOD TID! Resultatet af en enkelt delundersøgelse, på et andet afsnit, lod vente på sig alt for længe. Ved hvert besøg talte jeg med en ny læge, det var ikke optimalt. [Kvalitet i behandling, Pleje, Ventetid]	Virkelig godt
8	Jeg synes, at det er ok. Har ikke noget at klage over.	Virkelig godt



	10	Vi har fået en rigtig god behandling af alle.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Reumatologisk amb.</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Jeg kommer jævnligt i afdelingen, og det er altid en positiv oplevelse. Jeg er meget tilfreds med lægen. Og det er MEGET positivt, at det er de samme personer, jeg møder hver gang. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
	2	Smil. Man bliver så glad af at se glade ansigter :)	Godt
	5	Meget sød sekretær, der tager imod. Lægerne og nogle sygeplejersker kunne godt være mere imødekommende. Virker irriterede, når vi henter medicin. [Relationer til personale]	Uoplyst
	8	Meget venlighed ved sekretæren. Ventesaalen er klinisk og kedelig. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
	9	Viborg Sygehus, forhallen: Toiletterne er sorte indeni. Det er dybt pinligt og uacceptabelt. Det skal gøres bedre. [Fysiske rammer]	Godt
	11	Ambulatoriet giver en god betjening. Meget flinkt personale. Men opringning til sygeplejerske var ikke god, alt for mange opringninger inden man kom igennem. Det kunne være bedre, hvis man kunne maile sine spørgsmål til sygeplejersken. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	6	Jeg har svært ved at vurdere, om der er noget, der kan gøres bedre. Sekretæren er god til at hjælpe med tiden osv. Sygeplejerskerne er alle venlige, specielt når "pusteprøverne" skal tages. Læge NN tager mig som patient alvorligt og lytter. Alt i alt en god afdeling, som kan varetage den problemstilling, jeg er i med mine lunger. Bliv ved med det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
	10	Jeg synes, jeg fik en dejlig varm modtagelse. [Relationer til personale]	Uoplyst
	16	Jeg synes, at personalet var gode til deres fag, og ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet) var virkelig rene. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
	17	Synes at afdelingen fungerer meget godt, og at de kan huske deres kunder.	Godt
	19	Mangler lidt bedre læsestof (næsten kun dameblade). [Fysiske rammer]	Godt
	20	Håber på at komme til at tale med den SAMME LÆGE, når man møder til undersøgelse []. [Pleje]	Godt
	21	Jeg synes, det er ærgerligt, at personale skal stå i kø for at vente på pustemaskinen. Det må være ressourcespild.	Virkelig godt
	22	Der er en rigtig god stemning i ambulatoriet. Personalet er meget venligt og imødekommende, og der er et super godt miljø. [Relationer til personale]	Virkelig godt
	24	Lægerne virkede utroligt arrogante og havde dårligt tid og lyst til en undersøgelse. Sygeplejerskerne virkede modsat meget dygtige og professionelle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
	26	Jeg er virkelig tryk ved at komme til kontrol i hvert kvartal på Skive Sygehus. Bevar dette sted. [Kvalitet i behandling]	Godt
	27	De ansattes behandling af patienterne er under hele besøget som helhed imødekommende, omsorgsfuld, og veltilrettelagt. Der er stor hjælpsomhed mellem de forskellige afdelinger og et	Virkelig godt

	venligt klima i ventetidssituationer. [Relationer til personale]	
	32 Det har været en utroligt god oplevelse hele vejen.	Virkelig godt
	33 Rutinetjek. Jeg henvendte mig ikke med noget specielt.	Virkelig godt
	35 Vi blev taget godt om, serviceret med mad og drikke, og blev gentagne gange opfordret til at tilkendegive, hvis der var noget, vi ønskede eller var i tvivl om. Vi var tre patienter på stuen til sammen undersøgelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
	40 Venteværelser er jo bare kedelige. Jeg ved ikke, om man kan gøre ret meget ved det. Det vigtigste er, at ventetiden er så kort som muligt. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
	42 Jeg er blevet behandlet godt, når jeg har været til behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst

## 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<sup>3</sup>. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

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

