

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk Overafdeling M  
Regionshospitalet Randers  
18-04-2013**

## **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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	103
	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:	1435
Besvarelser fra afdelingens patienter:	921
Afdelingens svarprocent:	64%

### **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.

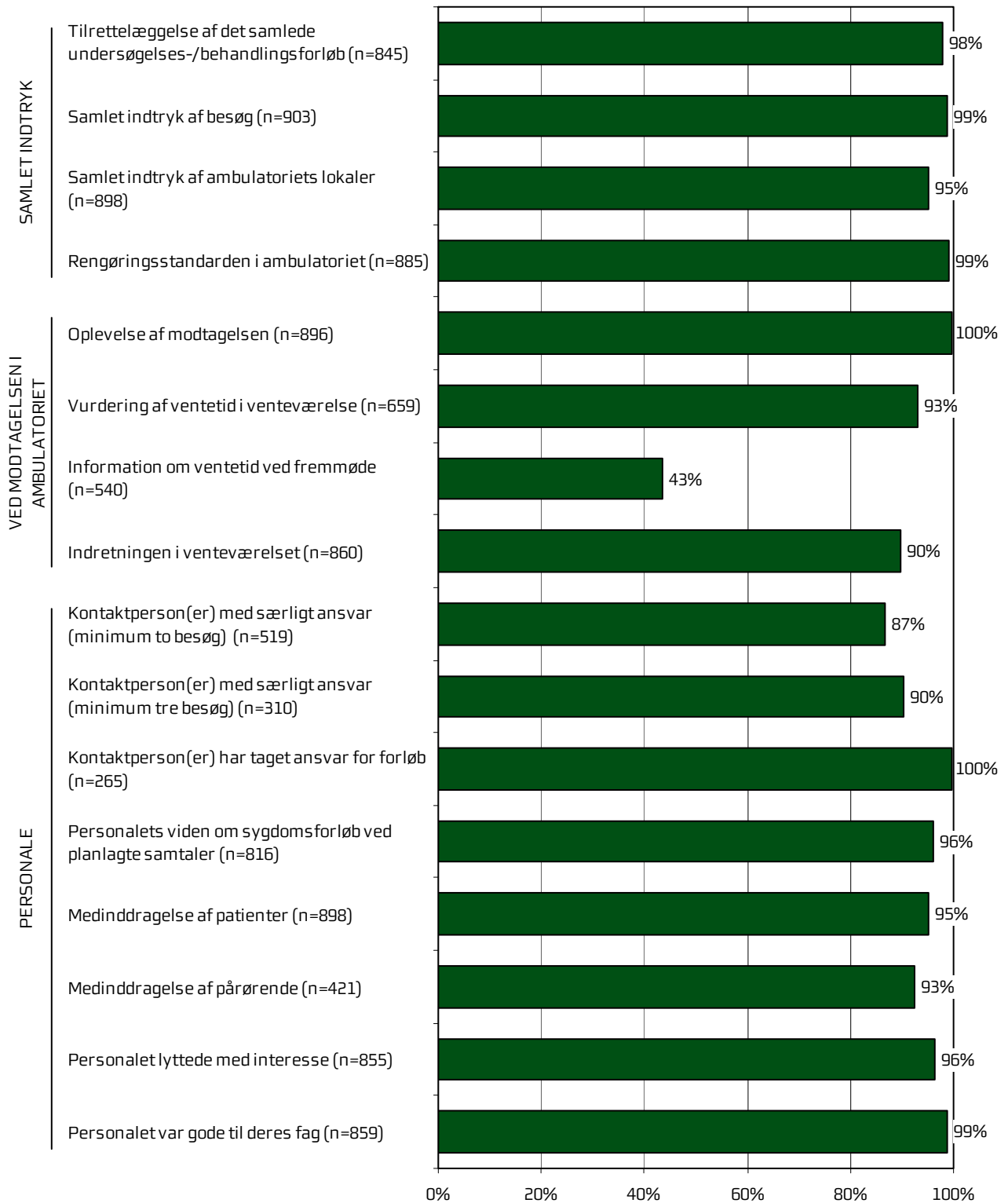
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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.

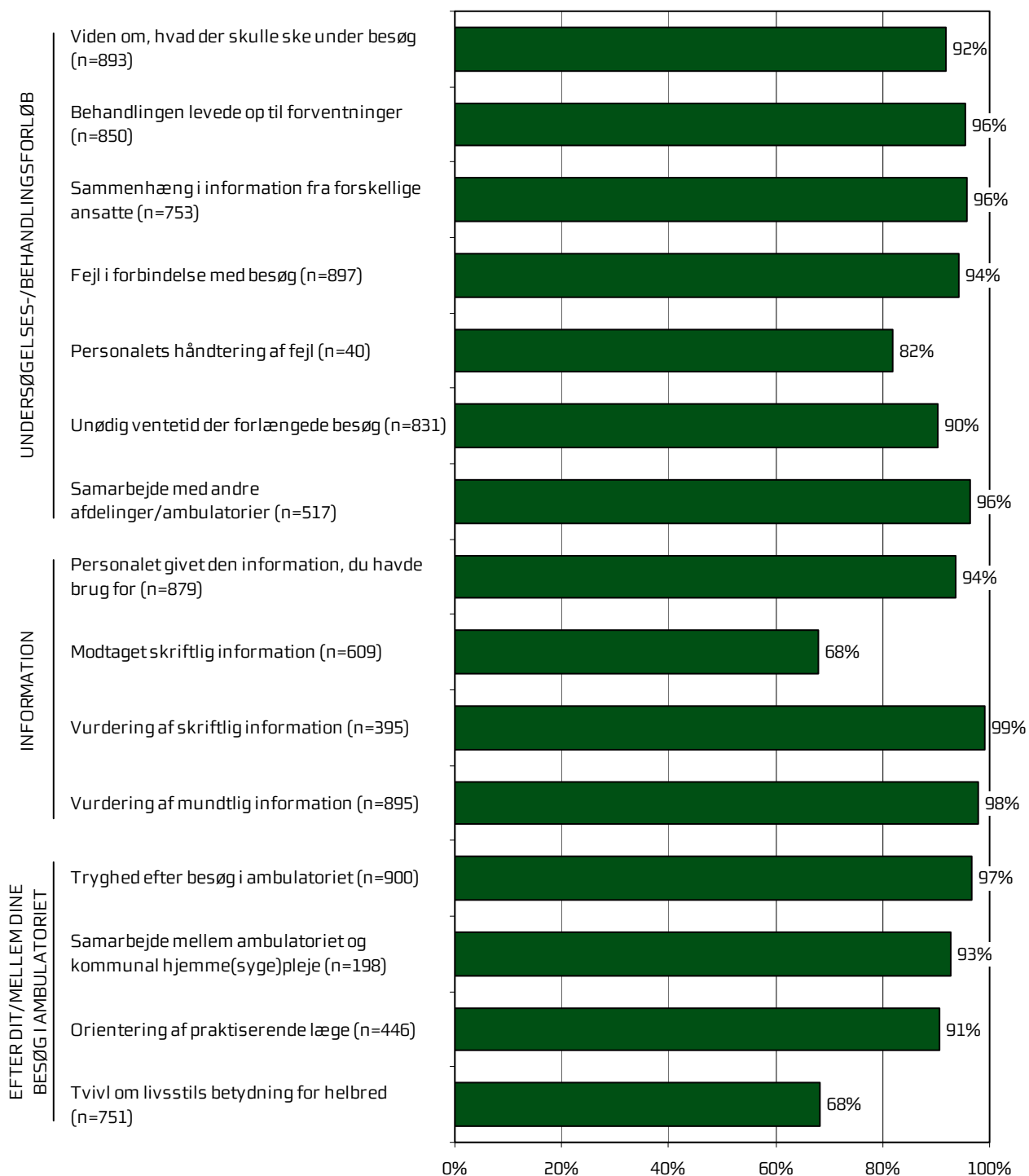
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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 M

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling M

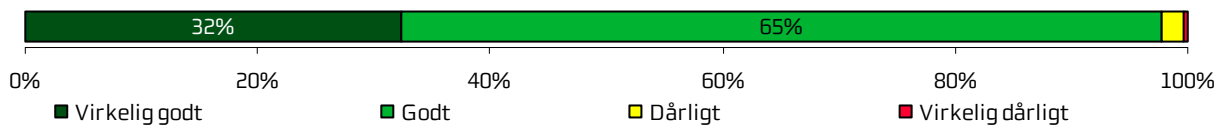
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

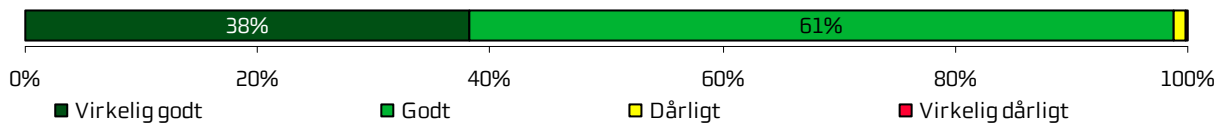
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

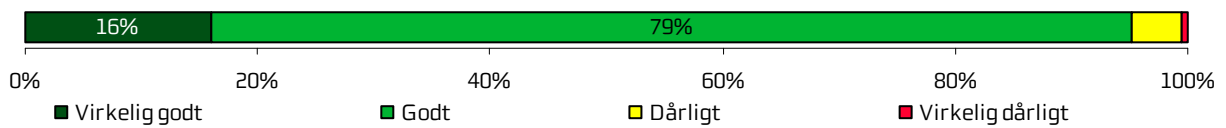
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=845)



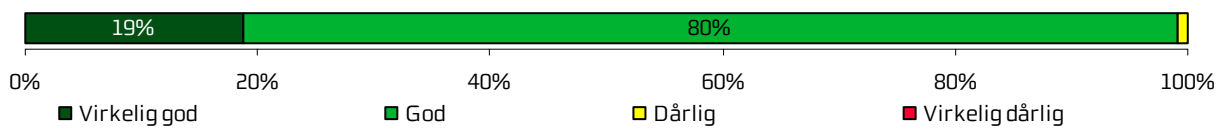
Samlet indtryk af besøg (n=903)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=898)



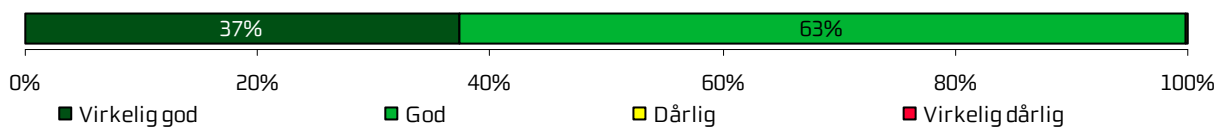
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=885)



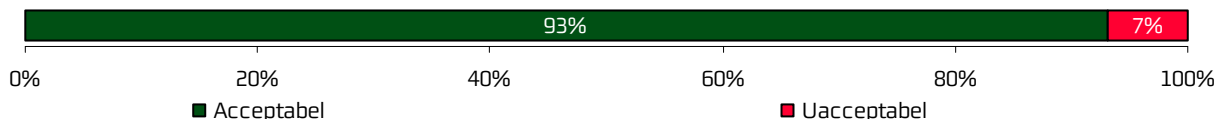
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	99 %	99 % *	94 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	100 %	95 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	96 %	-	96 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 % *	97 %	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

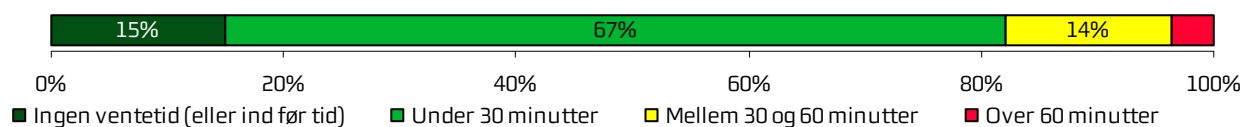
Oplevelse af modtagelsen (n=896)



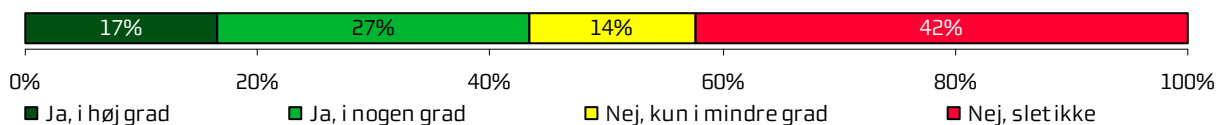
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=659)



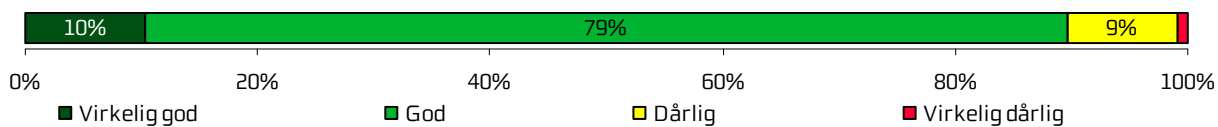
Længde af ventetid i venteværelse (n=623)



Information om ventetid ved fremmøde (n=540)



Indretningen i venteværelset (n=860)

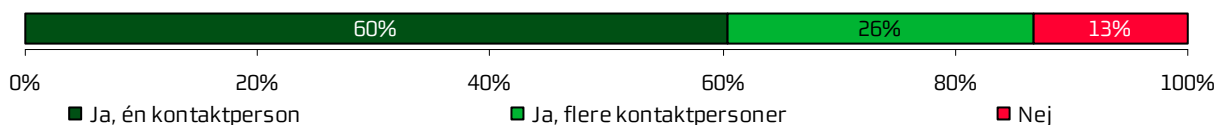




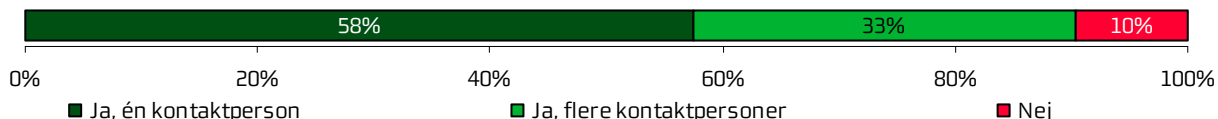
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	94 %	94 %	95 %	88 % *	90 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	43 %	41 %	49 %	52 % *	31 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	92 %	90 %	90 %	83 % *	86 % *

## Personale

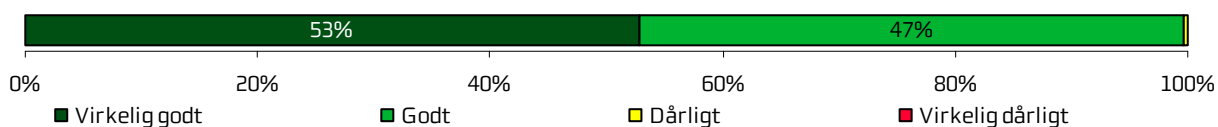
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=519)



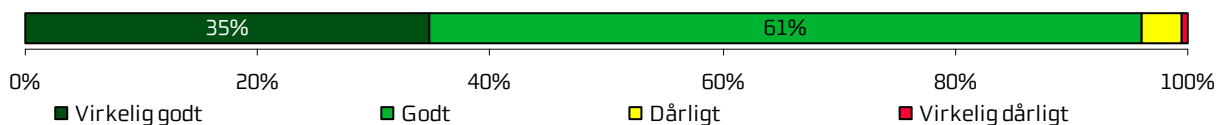
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=310)



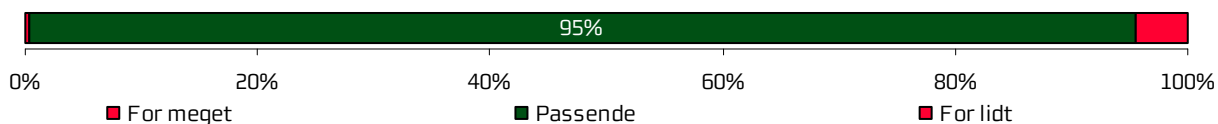
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=265)



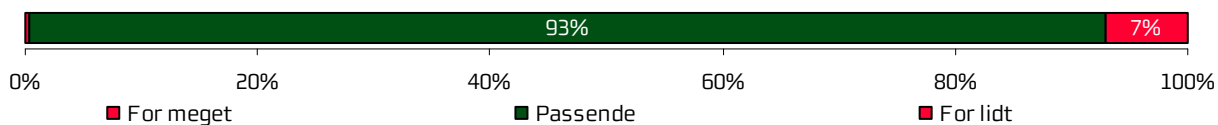
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=816)



Medinddragelse af patienter (n=898)



Medinddragelse af pårørende (n=421)



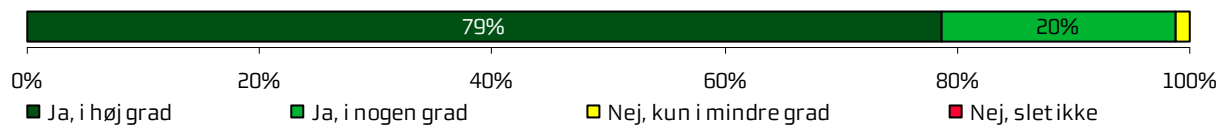
Personalet lyttede med interesse (n=855)



	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)	87 %	85 %	84 %	91 %	73 %	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	90 %	89 %	88 %	95 %	66 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	99 %	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	96 %	99 % *	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	96 %	95 %	98 % *	93 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	91 %	96 %	87 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	98 %	97 %	99 % *	92 % *	95 % *

## Personale (fortsat)

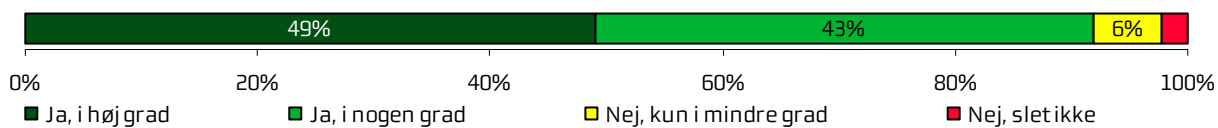
Personalet var gode til deres fag (n=859)



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

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

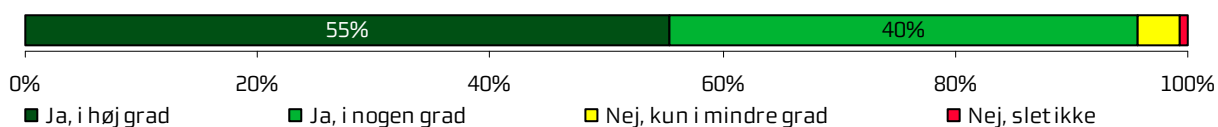
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=893)



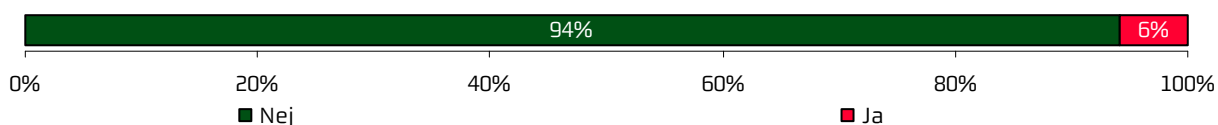
Behandlingen levede op til forventninger (n=850)



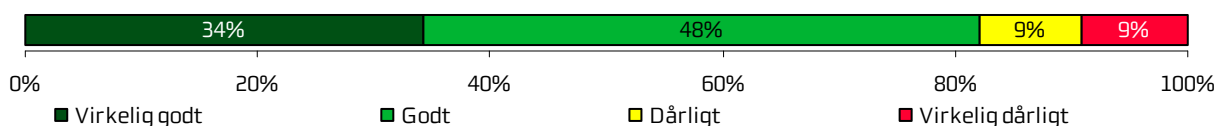
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=753)



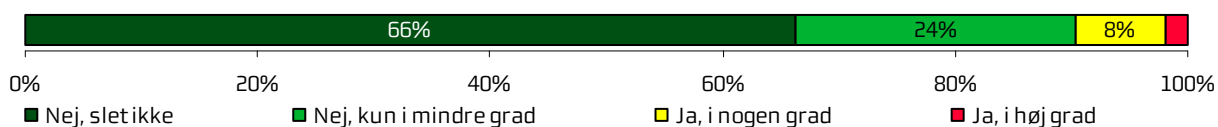
Fejl i forbindelse med besøg (n=897)



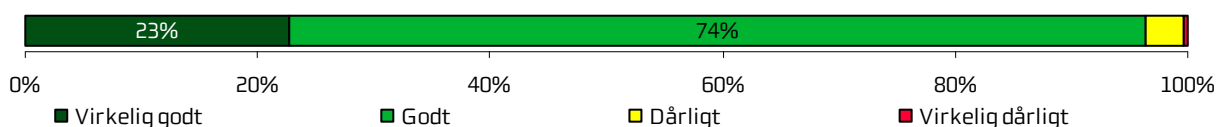
Personalets håndtering af fejl (n=40)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=831)



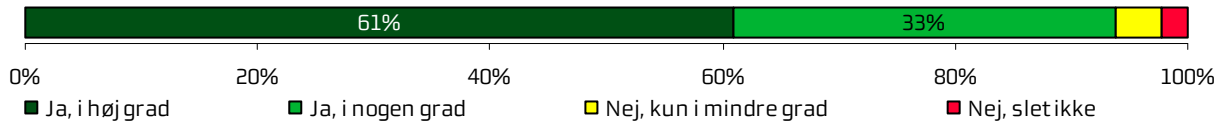
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=517)



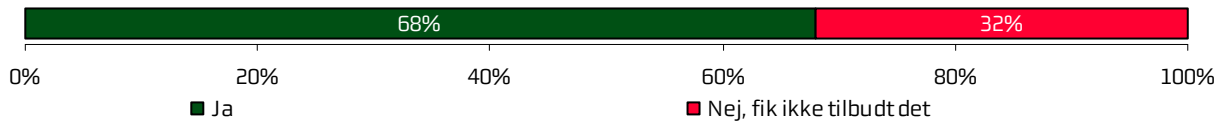
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	92 %	95 % *	81 % *	86 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	96 %	97 %	97 %	89 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	97 %	92 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	95 %	96 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	82 %	83 %	88 %	-	-	51 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	88 %	91 %	96 % *	80 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	95 %	95 %	89 % *	92 % *

## Information

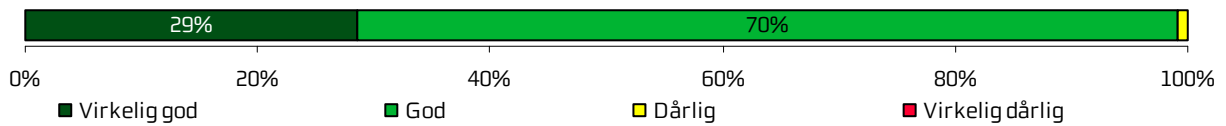
Personalet givet den information, du havde brug for (n=879)



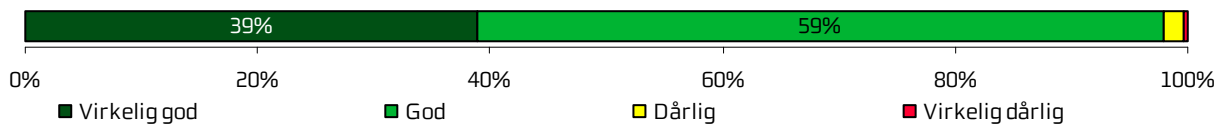
Modtaget skriftlig information (n=609)



Vurdering af skriftlig information (n=395)



Vurdering af mundtlig information (n=895)

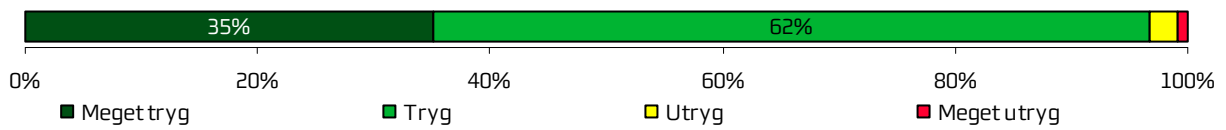




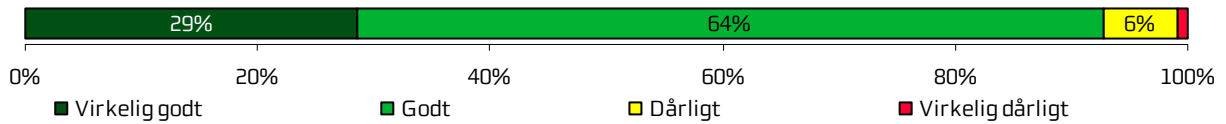
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	96 %	-	97 % *	91 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	71 %	68 %	88 % *	57 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	98 %	96 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	99 %	95 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

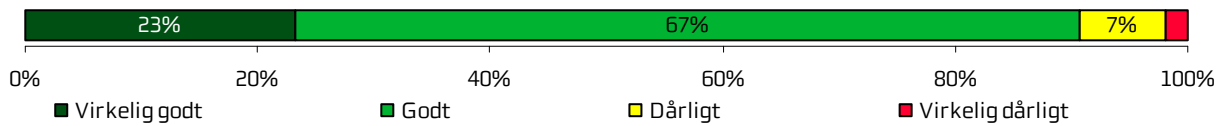
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=900)



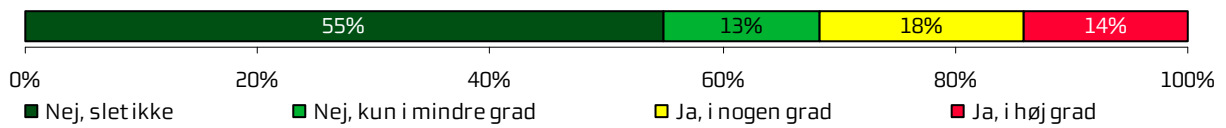
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=198)



Orientering af praktiserende læge (n=446)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=751)



	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 %	96 %	98 %	93 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	98 % *	94 %	92 %	86 %	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	90 %	92 %	93 %	75 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	73 %	70 %	88 % *	72 %	78 %



## **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"/>	
7. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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

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

#### UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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



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

Løbnr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

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

<b>29. 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>30. 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>31. 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"/>	

32. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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 kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

### Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 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) 64 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	64%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	48%	49%
Kvinde	52%	51%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	6%	10%
40-59 år	25%	29%
60-79 år	57%	49%
80 år eller derover	11%	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	921		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	443		48%	
Kvinde	478		52%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	11		1%	
20-39 år	52		6%	
40-59 år	231		25%	
60-79 år	525		57%	
80 år eller derover	102		11%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	847		95%	
Pårørende	47		5%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	878		97%	
Ikke dansk	28		3%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gastroenterologisk Klinik	23		2%	
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	22		2%	
DIAAMB Dialyseamb - RRA	20		2%	
Endokrinologisk Klinik	214		23%	
Hjerteklinik	305		33%	
Lungeklinik	90		10%	
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	169		18%	
Neurologisk ambulatorie	19		2%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59		6%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	65	2	0	845	56
<b>Køn</b>						
Mand	39	58	3	0	415	23
Kvinde	26	72	1	1	430	33
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	21	72	0	7	11	0
20-39 år	18	81	2	0	48	3
40-59 år	34	63	3	0	218	10
60-79 år	35	63	2	0	481	34
80 år eller derover	23	75	2	0	87	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	65	2	0	782	53
Pårørende	32	64	2	2	44	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	65	2	0	809	55
Ikke dansk	26	71	0	3	28	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	33	62	5	0	21	0
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	29	71	0	0	21	1
DIAAMB Dialyseamb - RRA	53	47	0	0	19	0
Endokrinologisk Klinik	27	69	3	1	199	14
Hjerteklinik	34	63	3	0	282	17
Lungeklinik	40	58	1	1	83	4
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	30	69	1	0	152	13
Neurologisk ambulatorie	40	60	0	0	15	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	74	0	0	53	4

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

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	61	1	0	903
<b>Køn</b>					
Mand	45	54	1	0	436
Kvinde	32	66	1	0	467
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	41	59	0	0	11
20-39 år	20	73	7	0	52
40-59 år	40	59	1	0	228
60-79 år	40	59	1	0	513
80 år eller derover	34	66	0	0	99
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	60	1	0	835
Pårørende	37	61	2	0	47
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	60	1	0	866
Ikke dansk	32	65	3	0	28
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gastroenterologisk Klinik	30	70	0	0	20
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	32	68	0	0	22
DIAAMB Dialyseamb - RRA	63	37	0	0	19
Endokrinologisk Klinik	34	64	2	0	209
Hjerteklinik	43	56	1	0	302
Lungeklinik	46	53	0	1	89
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	34	64	2	0	167
Neurologisk ambulatorie	37	63	0	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	56

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	79	4	0	898
<b>Køn</b>					
Mand	18	78	4	1	437
Kvinde	15	80	5	0	461
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	34	66	0	0	11
20-39 år	11	80	8	2	51
40-59 år	15	75	8	1	225
60-79 år	17	81	2	0	515
80 år eller derover	16	82	2	0	96
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	16	79	4	0	831
Pårørende	22	74	2	3	46
<b>Modersmål</b>					
Dansk	16	79	4	0	861
Ikke dansk	24	71	5	0	28
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gastroenterologisk Klinik	10	86	5	0	21
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	14	77	9	0	22
DIAAMB Dialyseamb - RRA	16	63	16	5	19
Endokrinologisk Klinik	17	80	2	0	209
Hjerteklinik	15	79	5	0	297
Lungeklinik	21	75	3	0	89
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	16	80	4	0	166
Neurologisk ambulatorie	16	63	5	16	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	89	2	0	56



**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	19	80	1	0	885
<b>Køn</b>					
Mand	21	78	1	0	429
Kvinde	17	83	0	0	456
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	41	59	0	0	11
20-39 år	15	85	0	0	52
40-59 år	17	82	0	0	221
60-79 år	18	81	1	0	507
80 år eller derover	23	75	2	0	94
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	18	81	1	0	822
Pårørende	26	74	0	0	43
<b>Modersmål</b>					
Dansk	18	81	1	0	848
Ikke dansk	30	70	0	0	28
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gastroenterologisk Klinik	5	95	0	0	21
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	24	76	0	0	21
DIAAMB Dialyseamb - RRA	42	58	0	0	19
Endokrinologisk Klinik	25	74	1	0	210
Hjerteklinik	15	84	1	0	288
Lungeklinik	23	76	1	0	87
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	19	81	1	0	165
Neurologisk ambulatorie	13	88	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	88	0	0	58

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	63	0	0	896
<b>Køn</b>					
Mand	40	60	0	0	435
Kvinde	35	65	0	0	461
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	27	73	0	0	11
20-39 år	25	75	0	0	52
40-59 år	30	70	0	0	227
60-79 år	42	57	0	0	509
80 år eller derover	37	63	0	0	97
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	62	0	0	825
Pårørende	30	70	0	0	46
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	62	0	0	855
Ikke dansk	40	60	0	0	28
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gastroenterologisk Klinik	29	71	0	0	21
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	25	75	0	0	20
DIAAMB Dialyseamb - RRA	50	50	0	0	18
Endokrinologisk Klinik	31	68	0	0	211
Hjerteklinik	40	60	0	0	298
Lungeklinik	52	48	0	0	86
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	34	66	0	0	165
Neurologisk ambulatorie	33	67	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	0	0	59

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

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	93	7	659	244
<b>Køn</b>				
Mand	95	5	319	120
Kvinde	91	9	340	124
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	100	0	11	0
20-39 år	86	14	41	10
40-59 år	87	13	180	45
60-79 år	96	4	348	167
80 år eller derover	99	1	79	22
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	93	7	606	228
Pårørende	93	7	34	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	94	6	625	239
Ikke dansk	74	26	25	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gastroenterologisk Klinik	78	22	18	4
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	100	0	15	7
DIAAMB Dialyseamb - RRA	94	6	16	4
Endokrinologisk Klinik	95	5	156	51
Hjerteklinik	95	5	211	91
Lungeklinik	94	6	72	16
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	93	7	117	50
Neurologisk ambulatorie	77	23	13	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	41	16

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	15	67	14	4	623	21
<b>Køn</b>						
Mand	18	65	14	3	302	10
Kvinde	13	69	14	4	321	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	7	66	27	0	10	1
20-39 år	8	76	11	5	39	2
40-59 år	9	72	13	6	173	5
60-79 år	19	65	14	3	329	9
80 år eller derover	18	61	20	1	72	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	68	14	4	575	18
Pårørende	17	54	29	0	29	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	68	14	4	590	20
Ikke dansk	19	47	28	6	24	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	11	67	6	17	18	0
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	7	64	29	0	14	1
DIAAMB Dialyseamb - RRA	46	38	15	0	13	1
Endokrinologisk Klinik	17	67	15	1	151	5
Hjerteklinik	18	65	11	6	199	6
Lungeklinik	14	59	26	2	66	3
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	10	76	13	2	112	3
Neurologisk ambulatorie	9	73	9	9	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	64	13	0	39	1

**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	17	27	14	42	540	92
<b>Køn</b>						
Mand	19	30	12	39	263	40
Kvinde	14	24	16	46	277	52
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	8	37	55	9	2
20-39 år	4	18	19	59	37	4
40-59 år	13	23	15	50	154	23
60-79 år	21	30	12	37	276	52
80 år eller derover	20	34	15	32	64	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	27	14	43	501	82
Pårørende	12	38	15	35	26	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	27	14	44	512	87
Ikke dansk	38	26	26	11	20	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	13	25	6	56	16	2
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	8	25	8	58	12	3
DIAAMB Dialyseamb - RRA	36	36	9	18	11	4
Endokrinologisk Klinik	13	25	22	39	135	21
Hjerteklinik	24	30	13	33	169	27
Lungeklinik	20	31	20	29	55	14
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	10	24	10	56	97	16
Neurologisk ambulatorie	18	36	18	27	11	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	24	9	47	34	3

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	79	9	1	860	40
<b>Køn</b>						
Mand	10	80	10	1	418	18
Kvinde	11	79	9	1	442	22
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	31	69	0	0	9	2
20-39 år	2	85	8	5	46	3
40-59 år	6	75	18	2	216	8
60-79 år	12	81	7	0	495	20
80 år eller derover	14	81	5	0	94	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	79	10	1	796	35
Pårørende	9	86	2	3	44	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	79	10	1	825	36
Ikke dansk	15	82	3	0	24	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	5	68	26	0	19	2
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	0	81	19	0	21	1
DIAAMB Dialyseamb - RRA	17	50	22	11	18	1
Endokrinologisk Klinik	8	85	4	2	203	6
Hjerteklinik	9	79	12	0	278	21
Lungeklinik	20	72	8	0	87	2
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	10	84	6	1	166	1
Neurologisk ambulatorie	13	63	6	19	16	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	79	12	0	52	3

**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	n	n	n
Alle	60	26	13	519
<b>Køn</b>				
Mand	67	23	10	257
Kvinde	54	29	16	262
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	87	0	13	6
20-39 år	56	33	11	31
40-59 år	50	41	9	135
60-79 år	66	21	14	303
80 år eller derover	60	15	25	44
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	60	27	13	485
Pårørende	66	20	14	19
<b>Modersmål</b>				
Dansk	61	26	13	497
Ikke dansk	53	42	5	16
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gastroenterologisk Klinik	29	71	0	7
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	70	20	10	10
DIAAMB Dialyseamb - RRA	53	32	16	19
Endokrinologisk Klinik	48	33	18	132
Hjerteklinik	74	16	10	153
Lungeklinik	66	26	8	53
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	60	24	16	94
Neurologisk ambulatorie	-	-	-	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	25	15	48

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	n	n	n
	%	%	%	
Alle	58	33	10	310
<b>Køn</b>				
Mand	64	27	9	169
Kvinde	50	39	11	141
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	53	47	0	17
40-59 år	47	48	5	82
60-79 år	62	26	13	189
80 år eller derover	64	20	16	20
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	59	32	9	295
Pårørende	36	45	18	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	58	33	10	296
Ikke dansk	65	35	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gastroenterologisk Klinik	-	-	-	4
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	63	25	13	8
DIAAMB Dialyseamb - RRA	53	32	16	19
Endokrinologisk Klinik	45	38	17	78
Hjerteklinik	75	16	9	95
Lungeklinik	48	48	4	23
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	60	33	8	52
Neurologisk ambulatorie	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	32	6	31



**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	47	0	0	265	5
<b>Køn</b>						
Mand	51	49	1	0	147	2
Kvinde	55	45	0	0	118	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	46	54	0	0	15	2
40-59 år	48	52	0	0	76	1
60-79 år	57	43	1	0	156	1
80 år eller derover	52	48	0	0	16	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	47	0	0	253	5
Pårørende	43	57	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	48	0	0	253	5
Ikke dansk	70	30	0	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	-	-	-	-	4	0
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	43	57	0	0	7	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	60	40	0	0	15	0
Endokrinologisk Klinik	48	51	2	0	61	1
Hjerteklinik	67	33	0	0	83	2
Lungeklinik	67	33	0	0	21	0
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	35	65	0	0	46	2
Neurologisk ambulatorie	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	28	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	35	61	3	1	816	89
<b>Køn</b>						
Mand	38	59	3	1	401	35
Kvinde	32	63	4	0	415	54
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	46	39	0	15	9	2
20-39 år	18	79	2	2	46	5
40-59 år	38	55	6	0	207	21
60-79 år	36	61	3	0	471	45
80 år eller derover	30	69	1	0	83	16
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	61	4	0	756	82
Pårørende	35	63	0	2	41	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	61	4	0	781	86
Ikke dansk	32	62	0	6	27	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	30	60	10	0	20	1
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	35	65	0	0	20	2
DIAAMB Dialyseamb - RRA	50	50	0	0	16	3
Endokrinologisk Klinik	33	62	4	1	193	19
Hjerteklinik	39	57	4	1	264	39
Lungeklinik	49	48	2	1	82	6
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	27	71	2	0	153	12
Neurologisk ambulatorie	19	81	0	0	16	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	65	4	0	52	4

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

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	95	4	898
<b>Køn</b>				
Mand	0	96	4	434
Kvinde	0	95	5	464
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	100	0	11
20-39 år	0	97	3	51
40-59 år	1	94	5	225
60-79 år	0	96	4	513
80 år eller derover	0	91	9	98
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	95	4	831
Pårørende	2	97	2	45
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	95	4	860
Ikke dansk	3	93	5	28
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gastroenterologisk Klinik	0	90	10	21
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	0	91	9	22
DIAAMB Dialyseamb - RRA	5	95	0	20
Endokrinologisk Klinik	0	97	3	210
Hjerteklinik	1	94	5	300
Lungeklinik	1	95	3	87
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	0	96	4	164
Neurologisk ambulatorie	0	89	11	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	96	4	56

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	93	7	421	475
<b>Køn</b>					
Mand	0	95	5	227	210
Kvinde	0	90	10	194	265
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	100	0	7	4
20-39 år	0	85	15	19	32
40-59 år	1	88	12	91	136
60-79 år	0	95	5	244	265
80 år eller derover	1	93	6	60	38
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	92	8	373	456
Pårørende	2	98	0	32	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	93	7	400	458
Ikke dansk	5	87	9	18	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gastroenterologisk Klinik	0	92	8	12	9
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	0	92	8	12	10
DIAAMB Dialyseamb - RRA	7	86	7	14	4
Endokrinologisk Klinik	0	90	10	79	132
Hjerteklinik	1	93	7	169	129
Lungeklinik	0	90	10	42	44
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	0	96	4	52	114
Neurologisk ambulatorie	0	92	8	12	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	97	3	29	26

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	33	3	1	855	43
<b>Køn</b>						
Mand	64	33	3	0	416	16
Kvinde	63	33	4	1	439	27
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	48	27	25	0	11	0
20-39 år	51	44	4	1	52	0
40-59 år	68	28	4	0	220	8
60-79 år	65	32	2	1	485	23
80 år eller derover	54	43	3	0	87	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	33	3	0	791	38
Pårørende	62	36	2	0	43	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	33	3	0	821	39
Ikke dansk	68	30	0	2	26	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	62	33	5	0	21	0
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	47	42	11	0	19	3
DIAAMB Dialyseamb - RRA	72	28	0	0	18	2
Endokrinologisk Klinik	63	35	1	0	202	9
Hjerteklinik	64	32	3	0	282	15
Lungeklinik	64	29	6	1	83	5
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	59	38	3	0	158	7
Neurologisk ambulatorie	89	0	6	6	18	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	17	2	2	54	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	20	1	0	859	44
<b>Køn</b>						
Mand	81	18	1	0	418	18
Kvinde	76	22	1	0	441	26
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	75	0	25	0	11	0
20-39 år	69	31	0	0	51	1
40-59 år	76	23	1	0	219	9
60-79 år	81	18	1	0	487	25
80 år eller derover	80	20	0	0	91	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	1	0	792	43
Pårørende	88	12	0	0	46	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	19	1	0	824	41
Ikke dansk	66	32	2	0	26	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	67	33	0	0	21	0
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	75	25	0	0	20	2
DIAAMB Dialyseamb - RRA	84	16	0	0	19	1
Endokrinologisk Klinik	79	20	0	0	202	8
Hjerteklinik	83	16	1	0	284	15
Lungeklinik	78	19	4	0	85	3
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	77	22	1	0	155	12
Neurologisk ambulatorie	83	11	6	0	18	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	18	2	0	55	2

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

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	43	6	2	893	17
<b>Køn</b>						
Mand	51	41	6	1	429	9
Kvinde	47	44	6	3	464	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	41	52	0	7	11	0
20-39 år	36	48	13	3	52	0
40-59 år	54	38	7	2	226	3
60-79 år	50	44	5	1	506	11
80 år eller derover	41	46	7	7	98	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	43	6	2	827	14
Pårørende	46	40	7	7	44	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	43	6	2	856	16
Ikke dansk	36	48	8	8	27	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	62	38	0	0	21	0
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	45	30	20	5	20	2
DIAAMB Dialyseamb - RRA	53	42	5	0	19	1
Endokrinologisk Klinik	46	41	10	3	212	2
Hjerteklinik	47	45	7	1	294	6
Lungeklinik	45	53	1	1	87	1
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	52	40	5	2	166	3
Neurologisk ambulatorie	22	50	17	11	18	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	41	0	5	56	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	36	4	1	850	45
<b>Køn</b>						
Mand	65	31	3	1	416	18
Kvinde	55	40	4	1	434	27
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	61	39	0	0	11	0
20-39 år	40	51	6	3	45	6
40-59 år	55	41	3	1	221	6
60-79 år	66	31	3	1	484	22
80 år eller derover	50	42	9	0	89	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	35	4	1	785	41
Pårørende	58	37	3	2	45	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	35	4	1	813	44
Ikke dansk	49	43	6	3	27	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	38	57	5	0	21	0
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	60	35	5	0	20	1
DIAAMB Dialyseamb - RRA	74	26	0	0	19	1
Endokrinologisk Klinik	59	35	3	3	199	11
Hjerteklinik	60	35	5	0	284	11
Lungeklinik	55	40	4	1	83	4
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	65	31	4	0	160	6
Neurologisk ambulatorie	47	53	0	0	15	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	0	0	49	7



**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	40	4	1	753	130
<b>Køn</b>						
Mand	60	37	3	0	373	57
Kvinde	52	43	4	1	380	73
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	65	35	0	0	10	1
20-39 år	46	49	3	2	46	6
40-59 år	52	43	5	0	194	29
60-79 år	58	38	3	1	435	67
80 år eller derover	54	41	4	0	68	27
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	40	4	1	698	118
Pårørende	61	37	0	2	35	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	40	4	1	718	127
Ikke dansk	44	52	0	3	25	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	53	35	12	0	17	3
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	57	38	5	0	21	1
DIAAMB Dialyseamb - RRA	60	35	5	0	20	0
Endokrinologisk Klinik	50	45	2	2	183	22
Hjerteklinik	55	42	3	0	249	47
Lungeklinik	57	38	5	0	79	9
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	58	39	3	0	123	36
Neurologisk ambulatorie	56	44	0	0	9	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	37	0	2	52	4

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	897
<b>Køn</b>			
Mand	96	4	433
Kvinde	93	7	464
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	74	26	11
20-39 år	90	10	52
40-59 år	93	7	226
60-79 år	95	5	512
80 år eller derover	96	4	96
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	94	6	830
Pårørende	97	3	45
<b>Modersmål</b>			
Dansk	94	6	860
Ikke dansk	94	6	27
<b>Afsnitsnavn</b>			
Gastroenterologisk Klinik	90	10	20
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	100	0	21
DIAAMB Dialyseamb - RRA	100	0	20
Endokrinologisk Klinik	91	9	209
Hjerteklinik	96	4	298
Lungeklinik	93	7	86
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	95	5	168
Neurologisk ambulatorie	94	6	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	57

**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	34	48	9	9	40	6
<b>Køn</b>						
Mand	37	39	10	14	18	1
Kvinde	32	53	8	6	22	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	42	58	0	0	6	0
40-59 år	32	45	11	11	12	1
60-79 år	41	46	0	14	17	4
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	46	9	9	39	6
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	48	9	9	38	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	-	-	-	-	1	1
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	-	-	-	-	0	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	-	-	-	-	0	0
Endokrinologisk Klinik	29	71	0	0	14	2
Hjerteklinik	36	27	27	9	11	2
Lungeklinik	-	-	-	-	4	1
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	38	38	0	25	8	0
Neurologisk ambulatorie	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	24	8	2	831	59
<b>Køn</b>						
Mand	65	27	6	2	406	27
Kvinde	68	21	10	2	425	32
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	87	13	0	0	11	0
20-39 år	63	28	7	2	46	5
40-59 år	65	23	10	2	208	14
60-79 år	69	23	7	2	475	34
80 år eller derover	57	33	7	2	91	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	25	8	2	767	56
Pårørende	79	12	6	3	42	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	24	7	2	799	55
Ikke dansk	50	21	25	4	22	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	70	10	15	5	20	1
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	50	40	10	0	20	1
DIAAMB Dialyseamb - RRA	63	25	13	0	16	3
Endokrinologisk Klinik	68	20	9	3	197	12
Hjerteklinik	65	25	8	2	280	18
Lungeklinik	60	30	9	1	77	7
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	72	24	4	1	151	13
Neurologisk ambulatorie	71	12	6	12	17	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	32	8	0	53	3

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	74	3	0	517	199
<b>Køn</b>						
Mand	23	73	3	0	257	91
Kvinde	22	74	3	1	260	108
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	37	63	0	0	8	1
20-39 år	30	67	2	0	32	10
40-59 år	28	67	4	1	142	53
60-79 år	19	77	4	0	288	113
80 år eller derover	19	81	0	0	47	22
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	74	3	0	484	181
Pårørende	45	55	0	0	22	16
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	74	3	0	489	197
Ikke dansk	23	77	0	0	21	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	21	64	14	0	14	4
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	31	69	0	0	13	1
DIAAMB Dialyseamb - RRA	40	60	0	0	15	2
Endokrinologisk Klinik	16	80	3	0	122	50
Hjerteklinik	22	74	4	0	172	62
Lungeklinik	37	61	2	0	59	13
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	16	81	1	1	81	48
Neurologisk ambulatorie	29	57	14	0	7	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	76	0	0	34	13

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	61	33	4	2	879
<b>Køn</b>					
Mand	66	27	4	2	427
Kvinde	56	38	4	2	452
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	35	52	13	0	11
20-39 år	35	54	10	0	52
40-59 år	61	33	5	2	225
60-79 år	66	28	3	3	495
80 år eller derover	54	40	5	1	96
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	61	33	4	2	813
Pårørende	66	31	2	2	45
<b>Modersmål</b>					
Dansk	62	32	4	2	841
Ikke dansk	50	39	7	3	28
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gastroenterologisk Klinik	53	37	5	5	19
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	62	38	0	0	21
DIAAMB Dialyseamb - RRA	84	16	0	0	19
Endokrinologisk Klinik	60	35	3	1	206
Hjerteklinik	63	31	5	0	294
Lungeklinik	64	27	6	3	86
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	59	35	3	4	162
Neurologisk ambulatorie	47	41	6	6	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	35	2	2	55

**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	68	32	609	261
<b>Køn</b>				
Mand	76	24	300	124
Kvinde	61	39	309	137
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	73	27	11	0
20-39 år	68	32	34	18
40-59 år	67	33	161	67
60-79 år	68	32	339	150
80 år eller derover	70	30	64	26
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	68	32	559	245
Pårørende	64	36	32	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	68	32	581	252
Ikke dansk	72	28	22	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gastroenterologisk Klinik	83	17	18	3
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	77	23	13	7
DIAAMB Dialyseamb - RRA	67	33	12	7
Endokrinologisk Klinik	70	30	139	63
Hjerteklinik	71	29	224	65
Lungeklinik	64	36	55	30
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	62	38	94	67
Neurologisk ambulatorie	53	47	15	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	39	16

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	29	70	1	0	395	5
<b>Køn</b>						
Mand	25	74	0	0	211	4
Kvinde	32	66	2	0	184	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	28	72	0	0	8	0
20-39 år	50	47	3	0	20	1
40-59 år	30	67	2	0	106	1
60-79 år	28	72	0	0	218	2
80 år eller derover	14	86	0	0	43	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	72	1	0	364	4
Pårørende	57	43	0	0	19	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	70	1	0	378	4
Ikke dansk	21	79	0	0	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	47	53	0	0	15	0
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	20	80	0	0	10	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	43	57	0	0	7	0
Endokrinologisk Klinik	28	71	1	0	95	1
Hjerteklinik	26	73	1	0	150	2
Lungeklinik	27	73	0	0	33	0
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	26	72	2	0	54	2
Neurologisk ambulatorie	25	63	13	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	23	0



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

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	59	2	0	895
<b>Køn</b>					
Mand	43	56	1	1	433
Kvinde	36	62	2	0	462
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	28	72	0	0	11
20-39 år	26	71	3	0	50
40-59 år	40	58	2	0	227
60-79 år	42	57	1	0	509
80 år eller derover	30	68	2	0	98
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	60	2	0	826
Pårørende	49	49	2	0	47
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	59	2	0	858
Ikke dansk	35	62	3	0	27
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gastroenterologisk Klinik	43	57	0	0	21
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	36	64	0	0	22
DIAAMB Dialyseamb - RRA	58	42	0	0	19
Endokrinologisk Klinik	39	60	2	0	210
Hjerteklinik	42	56	2	1	300
Lungeklinik	41	57	2	0	86
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	36	62	1	1	161
Neurologisk ambulatorie	32	63	5	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	67	4	0	57

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	35	62	2	1	900
<b>Køn</b>					
Mand	42	55	2	1	437
Kvinde	29	68	3	0	463
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	21	66	13	0	11
20-39 år	27	66	7	0	50
40-59 år	40	58	2	1	226
60-79 år	35	61	2	1	517
80 år eller derover	28	71	1	0	96
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	62	2	1	836
Pårørende	38	61	2	0	43
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	61	2	1	864
Ikke dansk	25	67	8	0	26
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gastroenterologisk Klinik	43	57	0	0	21
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	27	68	5	0	22
DIAAMB Dialyseamb - RRA	53	47	0	0	19
Endokrinologisk Klinik	33	63	3	1	210
Hjerteklinik	34	63	2	1	297
Lungeklinik	35	58	5	2	88
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	38	60	1	1	167
Neurologisk ambulatorie	33	61	6	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	72	3	0	58

**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	29	64	6	1	198	46	631
<b>Køn</b>							
Mand	31	63	5	0	100	22	302
Kvinde	26	65	7	2	98	24	329
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	4	0	7
20-39 år	27	73	0	0	10	4	38
40-59 år	22	68	10	0	43	6	170
60-79 år	31	60	7	1	106	25	366
80 år eller derover	31	65	2	2	35	11	50
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	27	66	7	0	176	40	591
Pårørende	46	44	5	5	16	5	25
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	64	7	0	180	43	614
Ikke dansk	27	69	0	5	16	2	10
<b>Afsnitsnavn</b>							
Gastroenterologisk Klinik	33	67	0	0	6	1	14
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	25	75	0	0	8	0	13
DIAAMB Dialyseamb - RRA	30	60	10	0	10	0	7
Endokrinologisk Klinik	23	68	7	2	44	7	155
Hjerteklinik	33	64	1	1	72	22	195
Lungeklinik	40	50	10	0	20	2	62
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	23	64	14	0	22	8	135
Neurologisk ambulatorie	-	-	-	-	3	3	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	92	0	0	13	3	38

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	23	67	7	2	446	451
<b>Køn</b>						
Mand	24	66	8	2	222	213
Kvinde	22	68	7	2	224	238
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	10	51	19	19	6	5
20-39 år	12	66	22	0	25	27
40-59 år	20	69	8	4	108	118
60-79 år	28	65	6	1	254	256
80 år eller derover	18	80	3	0	53	45
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	66	8	2	411	417
Pårørende	17	80	3	0	23	24
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	67	8	2	421	438
Ikke dansk	28	68	4	0	18	10
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	27	67	7	0	15	6
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	23	69	8	0	13	8
DIAAMB Dialyseamb - RRA	27	64	0	9	11	7
Endokrinologisk Klinik	17	73	10	0	90	121
Hjerteklinik	24	68	6	3	173	126
Lungeklinik	37	54	7	2	41	44
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	19	70	8	3	74	93
Neurologisk ambulatorie	33	33	33	0	6	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	78	4	0	23	33

**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	55	13	18	14	751	129
<b>Køn</b>						
Mand	54	14	17	14	380	51
Kvinde	56	13	18	14	371	78
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	72	14	14	0	10	1
20-39 år	50	17	21	12	42	10
40-59 år	66	16	12	6	199	25
60-79 år	51	11	19	19	424	79
80 år eller derover	44	18	25	13	76	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	13	18	13	699	116
Pårørende	44	28	7	21	34	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	13	17	14	720	124
Ikke dansk	38	25	17	19	24	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gastroenterologisk Klinik	50	6	38	6	16	4
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	60	7	33	0	15	4
DIAAMB Dialyseamb - RRA	60	13	7	20	15	2
Endokrinologisk Klinik	57	10	15	17	183	24
Hjerteklinik	53	14	17	16	262	31
Lungeklinik	51	15	13	21	67	17
Medicinsk ambulatorie - Grenaa	56	17	17	10	135	30
Neurologisk ambulatorie	45	27	9	18	11	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	9	19	6	47	10



## 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			26
Kommunikation og information			18
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			33
Pleje			10
Relationer til personale			35
Ventetid			8

## Medicinsk Overafdeling M

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik	Modtagelsen
1	Jeg er godt tilfreds med sygehuset.	Uoplyst
5	Svært at finde rundt på Regionshospitalet Randers.	God
ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Modtagelsen
1	Jeg er [sygeplejerske på et andet hospital], og jeg fik en fantastisk god, hurtig og informativ behandling [].	Virkelig god
3	Hurtig og venlig betjening.	Virkelig god
ID	Kommentarer - DIAAMB Dialyseamb - RRA	Modtagelsen
1	Elendigt venteværelse.	God
ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Modtagelsen
1	De er altid smilende og venlige.	Virkelig god
5	Første gang havde man glemt, at sætte personale af til samtalen.	God
10	Nej, alt gik planmæssigt.	Virkelig god
14	Meget imødekommende, erfaren og rart at være der.	Virkelig god
15	Blev indlagt to dage i januar, da det nye ambulatorium åbnede for det nye og det var under al kritik. Utrolig lange ventetider fra den ene til det andet. Ingen forplejning. Håber, det med tiden er blevet bedre.	Dårlig
16	Meget venlige.	God
18	Nej. Jeg var der kun en gang, og det gik fint og glat.	God
19	Giv et overblik over "forretningsgangen" på afdelingen.	God
20	ja, man bliver mødt med et smil og lidt snak.	Virkelig god
22	I får ikke "virkelig god", fordi den første gang, jeg mødte op, var der meget, meget lang ventetid. Anden gang får I "virkelig god" :-)	God
23	Meget smilende og lyttende.	God
24	Har været udsat for engang én times ventetid og en anden gang en halv times ventetid. Synes at op til maksimum 15 minutter er acceptabelt.	God
28	Lidt større venteværelse. Man er nødt til at stå op og vente, når der er mange.	God
31	Jeg synes, at der gik for lang tid, eftersom NN kom ind med mistanke om en blodprop i benet. Jeg var der [om eftermiddagen] og blev nylig scannet [om aftenen].	God
33	Pigerne bag skranken kunne godt være lidt mere smilende og kigge på en, når man tiltales. Ved godt, at også de har travlt.	God
36	Et meget flinkt personale.	Virkelig god
38	Den er blevet bedre, mere venlige og søde læger, som lytter uden løftede pegefingre. Meget hjælpsomme.	God



39	Alle har været virkelig søde.	Virkelig god
40	Ja, alle var hjælpsomme.	Virkelig god
42	Rigtig god modtagelse. Meget venlig, og jeg følte mig tryk.	Virkelig god
44	Det var imødekommende og venligt.	God
47	Jeg oplevede fin modtagelse af telefondamen.	God
50	Afdelingen er præget af en god stemning og en enorm respekt for patienten, som gjorde modtagelsen til en rigtig god oplevelse.	Virkelig god
51	Ved mit første besøg var der ikke nogen i receptionen, så jeg var lidt i tvivl om, hvorvidt jeg skulle henvende mig et andet sted.	God
54	Jeg følte mig "ventet". Det er meget rart, når man kommer, lidt spændt på det nye, man skal til.	God
56	Der er ikke så meget ventetid.	God
61	Personalet virkede til at have tid, overskud og havde sat sig ind i min sag.	God
63	Husk at vise op til rigtig etage.	God
69	Venlig og imødekommende.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjerteklinik</b>	<b>Modtagelsen</b>
6	Jeg kom til med det samme.	Virkelig god
8	Smal plads, men venligt.	Uoplyst
11	Blev taget godt imod.	Virkelig god
13	I venteværelset mangler der mulighed for at hænge sit overtøj.	God
14	På trods af, at jeg var lettere irriteret, fik jeg en yderst kompetent modtagelse.	Virkelig god
19	Det er for mig sjældent at have en sygeplejerske så myndig samt interesse. Her vil jeg takke sygeplejerske NN.	Virkelig god
23	Helt i top.	God
28	Meget fin modtagelse.	Virkelig god
29	Blev indlagt akut.	Virkelig god
31	Venteværelset bag præg af ombygning og flytning. Kedelig og lidt kold indretning. Men det er ikke det vigtigste. Det vigtigste er venlige og kompetente personaler, og det oplevede jeg.	Virkelig god
34	Ok.	Virkelig god
43	Har kun godt at sige. Venlige, søde og kompetente mennesker. God behandling.	Virkelig god
47	Man bliver modtaget med stor venlighed, og bliver allerede der i afslappet humør.	Virkelig god
52	Kun positive.	Virkelig god
54	Det er ca. to år siden, så svarene skal tages med forbehold.	God
56	Alt var fint.	God
58	Godt tilfreds.	Virkelig god
62	Dejligt at møde smilende og positive mennesker.	God

✎ 63	Meget positivt sammenlignet med andet hospital. Her blev jeg indkaldt tre gange til operation og sendt hjem igen pga. læge NN ved narkosen.	Virkelig god
✎ 66	Jeg er glad for både Hjerte Afdeling og anden afdeling, som virkelig har hjulpet mig.	Virkelig god
✎ 68	Alle var venlige og imødekommende.	Virkelig god
✎ 69	Nej, det var godt.	God
✎ 73	Altid et glad smil fra personalet.	Virkelig god
✎ 75	Venlig.	God
✎ 76	På indkaldelsen blev jeg henvist til et forkert sted.	God
✎ 78	Fik fra start en god saglig modtagelse. Venlige personer i alle faggrupper.	Virkelig god
✎ 84	Jeg er meget taknemmelig for den gode behandling, alle informationerne og den efterfølgende forløbsperiode.	Virkelig god
✎ 85	Godt tilfreds.	Virkelig god
✎ 90	Alt ok.	Virkelig god
✎ 91	Jeg måtte rykke fire gange pr. telefon. Hvor I så endelig fik mig ind to måneder for sent.	God

**ID Kommentarer - Lungeklinik****Modtagelsen**

✎ 2	Jeg synes, det er meget flot, at der er forskellige drikkevarer GRATIS tilgængeligt.	Virkelig god
✎ 3	Jeg kom to timer for sent, men blev meget venligt modtaget :-)	Virkelig god
✎ 4	Generelt har jeg oplevet meget lidt ventetid.	God
✎ 8	Meget venlige mennesker.	Virkelig god
✎ 9	Venligt og kompetent personale.	God
✎ 11	Personalet virker meget irriteret!	God
✎ 13	Altid venlig og hurtig.	Virkelig god
✎ 23	Positivt. Imødekommende. Grundigt orienterende.	Virkelig god

**ID Kommentarer - Medicinsk ambulatorie - Grenaa****Modtagelsen**

✎ 5	Pga. ombygning var ambulatoriet flyttet til midlertidige lokaler på en sengeafdeling, ikke så gode ventefaciliteter.	God
✎ 6	Man forstår ikke, hvorfor man skal modtages på et plan, når selve samtalen var på en anden plan.	God
✎ 10	Ikke specielt opmærksomme sekretærer, men venlige.	God
✎ 13	Bevar Grenå Sygehus!	God
✎ 17	- Der er ikke et venteværelse, man venter på en gang. - At få fat i diætisten er i orden (og hvis man lægger en besked, ringer hun tilbage). - [Jeg] aftaler alt KUN med diætisten, og det fungerer godt.	Uoplyst
✎ 20	Personalet er altid smilende og imødekommende.	Virkelig god
✎ 21	Personalet altid i godt humør og hjælpsomme. Spørger om ens helbred, hvordan går det?	Virkelig god

✎ 23	Forvirrende, da I har ombygning. Det resulterede i, at jeg kom for sent.	God
✎ 24	[Igennem mange år] har jeg været til undersøgelse vedrørende min [gigt]. Har altid fået super behandling ved min dygtige læge, ham er jeg virkelig glad for. Jeg håber, det varer ved i mange år.	Virkelig god
✎ 27	Jeg blev mødt med åbenhed, forståelse og en stor faglighed.	Virkelig god
✎ 28	Altid venlige ansatte.	Virkelig god
✎ 31	Alle var venlige og tog sig tid til at snakke med mig.	Virkelig god
✎ 33	Pga. ombygning og flytning var der lidt forvirring.	God
✎ 35	Næsten ingen ventetid.	Virkelig god
✎ 37	Får blot at vide, at man kan vente i venteværelset.	God
✎ 38	Smilende og hjælpsomme.	Virkelig god
✎ 46	Dejligt med positive medarbejdere som møder en med et smil.	God
✎ 47	Nej.	God
✎ 50	Medicinsk ambulatorium var under ombygning og havde midlertidig plads på en anden afdeling. På trods af de mange patienter, som har skullet vises vej, var modtagelsen og den videre forklaring om, hvordan man fandt vej til den anden afdeling venlig og overskudsagtig.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurologisk ambulatorie</b>	<b>Modtagelsen</b>
✎ 1	Grundet midlertidig flytning til [] afsnit var det svært at finde rundt og derfor svært at finde det "rigtige" personale.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
✎ 2	Blev overflyttet fra et sygehus til et andet.	God
✎ 3	Dårlig information om den faktiske ventetid, når der konkret var en årsag hertil. Ved første besøg ventede jeg [næsten en time] uden information, som sekretæren havde (lægen var ikke kommet i afdelingen).	God
✎ 5	Der var meget travlt, så jeg lå ude på gangen i meget lang tid. De gjorde, hvad de kunne.	God
✎ 8	Første gang lang ventetid. Anden gang super.	Virkelig god
✎ 10	For få parkeringsmuligheder for handicapbiler. Handicappladserne er ofte optagede af biler uden handicapskilt.	Virkelig god

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
2	Ved telefonisk henvendelse blev min besked ikke givet videre.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
3	Jeg blev ikke registreret efter min første henvendelse i skranken og måtte derfor vente i over 60 minutter, før fejlen blev rettet. Derefter var der yderligere ventetid.	Godt
6	Jeg fandt, at ved akut indlæggelse var det ikke rart det første døgn med skiftende patienter og forskellige damer og herrer i nabosengen.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Klinik</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
7	Fik af vide at jeg skulle snakke med en læge sidste gang, men kom til at snakke med en sygeplejerske. Det var lidt trælst, for havde ikke noget at snakke med hende om, da jeg havde snakket med en ca. to uger før.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
11	Lægen havde ikke læst min journal ordentligt inden samtalen.	Godt
12	At der blev sagt, at mine blodprøver var gode, og så viste det sig, at det var de ikke alligevel.	Godt
13	Ingen fejl.	Uoplyst
17	Manglende bestilling af blodprøver.	Godt
20	Ingen.	Uoplyst
27	Manglende receptbestilling, fejl i blodprøvebestilling, manglende kommunikation mellem sygeplejerske og læge.	Godt
29	At de havde glemt at informere mig om, at jeg skulle møde.	Godt
32	Forkert rækkefølge i behandlingsforløbet.	Godt
35	CPR-nummer var blevet byttet med en [anden patients].	Virkelig godt
37	Forkert visning af insulin.	Virkelig godt
47	Ombytning af CPR-nr. i journal af lægen.  Lægen glemte at bestille tabletter på internettet.  Oplevelsen var [ved] samme ambulatoriebesøg.	Uoplyst
58	Der var ikke læge til stede, den dag jeg skulle til samtale, så måtte sygeplejersken snakke med mig.	Godt
60	At jeg blev sat væsentligt tilbage i mit insulinindtag af en læge. Dette resulterede i, at der var tilbagegang i HELE min krop.	Virkelig godt
63	Dato passede ikke på dagen.	Godt
66	Jeg skulle have taget blodprøve enten på hospitalet eller ved egen læge. Det viste sig, at egen læge ikke kunne tage alle blodprøver. Derfor kom jeg til at gå forgæves ved egen læge. Ellers var det meget uroligt, for der var praktikanter både hos læge og hos sygeplejerske, som skulle informeres, og jeg synes, det gik fra min "tid". Hvornår var der kontakt til mig, og hvornår talte de sammen indbyrdes?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
68	Jeg har oplevet, at der ikke var booket tider til blodprøvetagning, som aftalt ved besøg. Dernæst da tiderne blev booket, så var der ikke iværksat, at en læge skulle se resultaterne af	Godt

blodprøverne. Så kan medicinen jo ikke blive reguleret. Det blev først opdaget, da jeg selv tog kontakt til personalet. Dernæst har man flere gange glemt at tage blodprøverne vedrørende D-vitamin i blodet, selvom mine værdier var meget lave. Der er mange ting, der er gået galt, og det er kun fordi, jeg selv følger op på det hele, at forløbet har været OK. Men jeg synes, at det er meget kritisabelt. På det tidspunkt, hvor det hele glippede med mig, var jeg selv i en situation, hvor jeg skulle tage mig af min far og mor, der begge var terminalpatienter. Så det kunne være rart, at der var noget, der kunne fungere uden, at man selv skulle være inde over så meget.

ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Fejlhåndtering
2	Ingen. Bare god og venlig oplevelse, hvor både sygeplejerske og læge var meget kompetente.	Uoplyst
4	Jeg er ikke blevet behandlet. Har kun været til undersøgelser.	Uoplyst
16	Ingen.	Uoplyst
19	Fejl fra egen læge, hvilket blev opdaget ved indlæggelse.	Uoplyst
34	Ingen.	Uoplyst
35	Blev taget ud af [specifik medicinsk] behandling til fordel for ny medicin, som nu viser sig ikke kan bruges, hvis der skal foretages [specifik behandling].	Dårligt
36	Læge NN virkede som en robot i forhold til den udmærkede behandling, jeg fik af det øvrige personale. Bl.a. var et resultat fra en anden afdeling ikke nået frem. "Jeg har kun for [et par år siden]", selvom jeg var der [få] uger før.	Virkelig godt
39	De gange, jeg skulle lægeundersøges, var det ofte vanskeligt at få fat i en læge!	Uoplyst
41	[Vinteren] 2011. Vand i lungerne blev IKKE observeret trods indlæggelse. [Et par dage] senere akut under fuld udrykning.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
45	Den første undersøgelse fandt sted samme dag [om morgenen], som jeg skulle til undersøgelse på andet sygehus [om eftermiddagen]. Undersøgelsen på det andet sygehus var planlagt i 14 dage.	Virkelig dårligt
51	Afdelinger orienterede ikke hinanden rigtigt.	Godt
72	Svar på blodprøver.	Virkelig godt
80	Ingen fejl.	Uoplyst
81	Blev indkaldt til [medicinindtagelse om formiddagen] en dag, men jeg fik først pillen næste morgen. Det medførte en tabt arbejdsdag.	Dårligt
84	Ingen fejl overhovedet.	Uoplyst
91	Jeg blev ikke kaldt ind, selvom jeg ringede flere gange. "Til sidst var jeg forsvundet"!	Godt
ID	Kommentarer - Lungeklinik	Fejlhåndtering
8	Slet ingen fejl. Alt var rigtig godt.	Uoplyst
9	Lungeklinikken undlod at informere mig om videre behandling. Fejlen bestod i, at man fejlbedømte (ud fra blodprøver) omfanget af min lungebetændelse og fravalgte at give mig yderligere penicillin, hvilket resulterede i et tilbagefald af lungebetændelse. En episode, der forlængede mit sygdomsforløb i unødigt grad. Jeg måtte ringe og rykke for yderligere behandling, hvilket jeg dog fik med det samme.	Virkelig godt
11	Manglende interesse for patienten.	Uoplyst
16	Ved indkaldelse blev jeg gjort bekendt med, at jeg var udeblevet, hvad jeg ikke var. Informationen havde én dato, og jeg havde en anden dato på min indkaldelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Når jeg mødte på sygehuset, sørgede jeg selv for at gå en runde til de afdelinger, der skulle	Uoplyst

	undersøge mig. Når den tur var overstået, ifølge aftale med NN, mødte jeg op på lungeklinikken til samtale med lægen og NN.	
25	Læge NN glemte at sende recepten med min medicin videre til apoteket, så jeg måtte ringe til jer efter det. Her kunne jeg ikke få fat i læge NN, så jeg måtte få egen praktiserende læge til at lave en recept på det til mig.	Dårligt
26	En akut indlæggelse på lungeafdeling med vejrtrækningsproblemer [] medførte længerevarende diarré, som min [pårørende] også fik fornøjelse af.	Uoplyst
<b>ID Kommentarer - Medicinsk ambulatorie - Grenaa</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
1	Læge NN var meget fraværende (virkede dement eller beruset). Sygeplejersken skulle lodse hende gennem PC'en og forklare hende hvad der stod i journalen.	Virkelig dårligt
9	Ingen.	Uoplyst
11	Ingen.	Uoplyst
12	Blodprøve ikke undersøgt på grund af forkert materiale. Serum i stedet for fuld blod. Fik gentaget blodprøver senere.	Virkelig godt
16	Der var ikke bestilt de blodprøver, som var aftalt.	Virkelig dårligt
26	Jeg var til personlig samtale hos læge NN [i efteråret 2012] og her blev aftalt, at der skulle foretages en røntgenundersøgelse []. Da jeg ikke havde modtaget nogen anvisning ved næste blodprøvetagning [vinter 2012], rettede jeg henvendelse til min kontaktperson, der kunne se, der var "sket et eller andet" mellem Medicinsk Ambulatorium Reumatologisk Afdeling og røntgenafdelingen. Jeg modtog brev fra røntgenafdelingen [nogle dage senere] med tid [som lå flere måneder senere end den personlige samtale].	Virkelig godt
34	Manglende blodprøve.	Godt
37	Jeg ved ikke, om jeg er rigtig medicineret.	Uoplyst
42	Min mening om de undersøgelser og samtaler, jeg var til, var alt for lange, inden jeg kom i gang med bl.a. afføringsprøver. De strækker sig over ca. tre måneder. Det er ikke acceptabelt, hvis det er der, der kan findes fejlen på min sygdom. Også blodprøver er lige så lang tid undervejs.	Uoplyst
53	Der var ombygning, så skulle ikke være, hvor det var planlagt oprindeligt. Gik lidt tid, før personalet fandt ud af det.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Neurologisk ambulatorie</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
3	Fejllindstik i forbindelse med lumbalpunktur. Ramte et blodkar.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
3	Jeg skulle henvises til yderligere undersøgelse/biopsi [på andet sygehus] på baggrund af de undersøgelser, der var gennemført. Der blev bestilt akut tid til starten af næste uge. Jeg modtog brev om indkaldelse til undersøgelse en måned senere til de undersøgelser, der allerede var udført. Alle behandlinger gik i stå i akut forløb i en uge.	Godt

## Medicinsk Overafdeling M

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
2	Personalet virker meget dedikerede og jeg er virkelig glad for at komme i ambulatoriet.	Virkelig godt
3	Har spurgt til insulinpumpe nogle gange, men jeg kan ikke rigtig finde ud af, om det er meningen, at jeg skal have insulinpumpe i stedet for insulinpenne.	Godt
4	Jeg vil kun tilses af FØRSTE ANSVARLIG læge. Det føles ustabil med flere. Det er jo let at vaske hænder, når der er flere involveret.	Dårligt
8	Jeg nåede kun ét besøg hos Jer [], så det er lidt svært at give en reel vurdering.	Virkelig godt
14	Sygeplejer mega velkvalificeret.	Virkelig godt
18	Det var alene en undersøgelse, ensidig hævelse på hals, risiko for f.eks. struma eller tumor. Jeg blev undersøgt ved fire forskellige afdelinger ved tre forskellige besøg (lang tur [], bum bum). Rigtig god behandling og meget kort ventetid hvert sted. MEN, fik helt i starten en tid til MR-scanning på [en afdeling] [en dag i sommeren 2012], hvor jeg ikke kunne. Meldte den straks fra pr. telefon og fik en ny ([få dage efter]). To dage senere fik jeg et brev mere fra [sygehuset] med tid ([to dage før scanningen]) til opfølgende samtale på MR-scanning. Det gav jo ingen mening med samtale før scanning, og jeg regnede derfor med, at min flytning havde krydset jeres brev ud. Derfor meldte jeg ikke [den anden tid] af. Jeg lagde kun mærke til at begge breve var fra [et bestemt sygehus]. Jeg lagde ikke mærke til at brevene var fra to forskellige afdelinger[], og selvom jeg havde set det, ville jeg alligevel ikke have troet, at man ikke automatisk opdaterer på patientens forløb internt i "huset". Det viste sig senere, at I på [afdelingen] havde registreret det som en umeldt udeblivelse. Jeg blev da ikke bebrejdet noget, men alligevel, og samtidig gav det en meget forsinket ny tid ([en måned senere]). Da jeg i mellemtiden var [blevet undersøgt], med svag mistanke om tumor, oplevede jeg top god service med hurtig behandling [] og en straks opringning om "ingen problemer", da resultatet forelå. Dejligt. Samtalen med læge til allersidst hos jer var virkelig, virkelig god, rolig og kompetent.	Virkelig godt
21	Møder altid glad og velforberedt personale.	Virkelig godt
25	Travlhed. Kunne ikke slutte mit forløb hurtigt nok!	Godt
29	Nej jeg syntes, jeg bliver rimeligt informeret.	Virkelig godt
30	Meget tilfreds med besøgene på Randers Sygehus. Næsten ingen ventetid. Jeg blev to gange indkaldt via telefon inden for en uge.	Virkelig godt
32	MEGET LANGSTRAKT.	Godt
33	Kun at jeg en enkelt gang ventede i [en lille time] på at blive kaldt ind, til trods for at jeg var den eneste i venteværelset. Personalet kiggede ud på mig flere gange, men henvendte sig aldrig til mig. Jeg havde henvendt mig og var blevet tjekket af.	Godt
34	Nej.	Virkelig godt
38	Vil gerne have bedre mulighed for telefonisk kontakt til sygeplejersken i forbindelse med ændring af medicin og afbud af tid.	Godt
40	Jeg har endnu ikke fået noget hjælp, men fremad måske, håber jeg på.	Virkelig godt
41	Spørgsmålet med undersøgelsen klarlagt.	Godt
42	Meget fin behandling.	Virkelig godt
43	Jeg ville gerne have, man kun skulle tale med en person under et besøg i Ambulatoriet. Hvorfor skal man både tale med en sygeplejerske og en læge? Jeg var sidste gang hos NN på Ambulatoriet i Randers. Det er meget bedre, hvis man kan komme til den samme sygeplejerske hver gang. Det, jeg værdsætter mest, er at tale med den samme hver gang.	Godt

45	Jeg har [igennem mange år] i forbindelse med diabetesindlæggelse været tilknyttet Randers uden problemer. Jeg kommer fast til undersøgelse og samtale med lægen hver kvartal.	Godt
48	Venligt, engageret personale, der bliver talt til og med. Der blev sat meget god tid af til forklaringen på undersøgelsen og forløb.	Virkelig godt
53	Jeg så dette som den eneste mulighed for at give kritik til anden afdeling. Informationen herfra, både før og efter behandling, er mangelfuld.	Godt
54	Hvor jeg har været i forbindelse med undersøgelse og behandling, har jeg altid fået svar på spørgsmål, jeg måtte have.	Godt
55	Jeg følte mig affejet og afvist, da jeg kom med nogle bekymringer. En overlegen måde at møde mig på. En dag, jeg var uligevægtig og ked af det, blev jeg mødt med surhed og blev bedt om at gå. Det, mener jeg, er meget uprofessionelt!	Dårligt
60	Jeg synes generelt, at de forskellige læger hælder mere til statistikker/videnskabelige beviser, end hvad der er godt for mig.	Virkelig godt
66	Efterfølgende har jeg været til blodprøve to gange, fordi man ikke havde bedt om alle prøver den første gang.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjerterklunik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Min kontakt med ambulatoriet omfattede kun et besøg, hvor jeg fik påsat elektroder i et døgn. I løbet af døgnnet fik jeg et blackout og faldt om. Det noterede jeg i det skema, der skulle udfyldes, samt nævnte det for personalet ved aflevering af elektroderne []. Jeg regnede med at blive kontaktet, fordi jeg havde haft et blackout, men intet skete før [en måned efter], hvor jeg blev ringet op for at skulle udstyres med en pacemaker samme dag. Det nægtede jeg, og i stedet blev den anbragt [senere].	Dårligt
5	Jeg synes, det har været et meget fint og sammenhængende forløb, og alle var meget søde/rare og forstående. Super sød og rar personale.	Virkelig godt
6	Lovede mig skriftligt svar, men måtte ringe til min læge.	Godt
12	Det var meget tilfredsstillende, at jeg kun behøvede at møde én gang, hvor hele "pakken" blev afviklet: Ul-scanning, blodprøver og efterfølgende svar på det hele. Kun i sidste arbejdsdag var der nogen forsinkelse, som skyldtes indtrufne omstændigheder på afdelingen. Jeg blev informeret og tilbudt madder, og det var helt ok. Helt igennem positiv oplevelse.	Virkelig godt
17	Henvendte mig til min læge med hosteproblemer og fortalte, i den forbindelse, om en oplevelse, jeg havde haft under en cykeltur med smerter op i venstre kæbe. Lægen sagde, at han ville henvise mig til en cykeltest, men jeg blev indkaldt til en scanning af hjertet. Var lidt forvirret og spurgte, da jeg kom på afdelingen, om jeg ikke skulle til en cykeltest, men fik at vide, at det gjorde man ikke mere. Følte pludselig, at jeg var blevet hjertepatient, men ok jeg var glad for undersøgelsen og det videre forløb med ct-scanning på andet sygehus. Personalet var utrolig hjælpsomme med at få denne scanning gennemført dagen efter, da jeg skulle ud at rejse [efterfølgende] og ikke måtte rejse, før jeg fik lov af lægerne (hjertepatient).	Godt
18	Vil i høj grad hellere være tilknyttet andet sygehus' hjerteafdeling, også til undersøgelse.	Godt
20	Flink og imødekommende personale.	Godt
23	Gik fint. Jeg blev rask.	Godt
28	Hele personalet virkede professionelt med godt samarbejde.	Virkelig godt
31	Jeg kunne godt tænke mig en kontaktlæge. Jeg har en gang været inde hos en læge, men jeg ved ikke, om det er min kontaktlæge. Men sygeplejersken var dog også yderst kompetent.	Godt
32	Diagnosticering og behandling er startet på andet sygehus, mens de opfølgende undersøgelser er foregået i Randers uden problemer i forløbet. Meget tilfredsstillende.	Godt
33	Lang ventetid fra der skulle foretages en [undersøgelse] på andet sygehus, som blev omdirigeret	Godt




	geret til anden afdeling [andetsteds]. [Mange] måneders ventetid.	
✎ 38	Er meget tilfreds med hele forløbet før, under og efter indlæggelsen.	Godt
✎ 39	Jeg synes, der er for dårlig service i forbindelse med projektet. Jeg kørte [mange km.] og man skulle langt inde i forløbet bede om kilometertilskud, og der er også pt. kommet p-afgifter. Og det kan ofte være svært og langsommeligt at finde p-plads.	Godt
✎ 40	Mine svar er vurderet ud fra en undersøgelse.	Godt
✎ 42	Jeg har været dybt imponeret af hele forløbet. Lige fra ambulancefolkene hentede mig, til alle involverede i hele forløbet behandlingsforløbet. Jeg har kun mødt professionalisme blandet med omsorg, så jeg i hele forløbet har følt mig tryk og i gode hænder. Ingen stress, kun venlighed i al travlheden.	Virkelig godt
✎ 45	Det var ikke min fejl, at der ikke blev tjekket på skærmen, hvornår jeg skulle [til anden afdeling, i anden by].	Dårligt
✎ 46	Jeg har været til undersøgelse på Ambulatoriet to gange []. [Den ene gang] var der lang ventetid, jeg rykkede for undersøgelse to gange.	Godt
✎ 50	dårlig forberedelse fra lægen. Havde ikke læst min journal efter min opfattelse. Kunne tænke mig, at det var samme læge hver gang.	Godt
✎ 51	Er udskrevet, men ikke færdigbehandlet.	Godt
✎ 57	Det var fint tilrettelagt.	Virkelig godt
✎ 59	Den gik godt.	Godt
✎ 60	Der går for lang tid, fra man bliver henvist af egen læge, til man kommer til undersøgelse.	Godt
✎ 63	Godt samarbejde med et andet sygehus og Randers hjerteafdeling. Især [tre bestemte personer].	Virkelig godt
✎ 67	Jeg ville gerne have talt med de SAMME personer (sygeplejerske og læge) ved hvert besøg i ambulatoriet.	Godt
✎ 69	Super.	Virkelig godt
✎ 70	Jeg følte det betryggende, at undersøgelsen blev foretaget af en læge, jeg to gange havde haft kontakt med under en [flere] måneder lang indlæggelse tidligere på året.	Godt
✎ 73	Det er rart, at man kan ringe akut og få et hurtigt svar eller en undersøgelse.	Virkelig godt
✎ 75	Diskussion mellem to læger og fire sygeplejersker om hvordan rummet kunne indrettes, mens jeg lå afklædt og ventede på at blive scannet.	Godt
✎ 77	Ja, jeg mødte en meget engageret og dygtig sygeplejerske. Jeg kan ikke sige, jeg manglede noget konkret, men at der aldrig var en læge med, har undret mig. Man hører og ser forskelligt afhængigt af fag! Jeg havde tidligere været på en anden klinik, hvor man talte med en af hver, og der var forskelligt fokus afhængigt af, hvem der hørte!	Virkelig godt
✎ 80	Jeg fik en meget fin behandling af alle, som jeg kom i berøring med.	Virkelig godt
✎ 81	Venlig og kompetent personale på [afdelingen].	Virkelig godt
✎ 87	Venlig, imødekommende og kompetent.	Virkelig godt
✎ 88	Fik oplyst på afdelingen, at besked om undersøgelsen ville tilgå egen læge i løbet af [nogle] uger, og at min læge ville KONTAKTE MIG, når resultatet forelå. Efter [nogle] uger kontaktede jeg selv egen læge og fik svar. Han ville ikke oplyse, hvornår han havde modtaget det, og sagde at det i øvrigt var mig selv, der skulle hente informationen. Der er måske en kommunikationsbrist mellem sygehuset og praktiserende læger?	Virkelig godt
✎ 91	Mit behandlingsforløb i akutmodtagelsen har alle [] gange været meget forvirrende. Meget lidt kontakt med læger og lang ventetid. Har de sidste to gange været [på andre sygehuse], hvor	Godt


det var helt anderledes.

ID	Kommentarer - Lungeklinik	Samlet indtryk
2	Alt godt.	Virkelig godt
3	Jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
7	Man tog ikke hensyn til oplysninger om meget forøget træthed, da det viste sig, at der var kraftig reaktion på vaccination, og der skulle tages [medicin] inden vaccination. Ved henvisning til egen læge [i efteråret] foreslog NN at prøve [specifikt præparat], og det en time før vaccination. Desuden er der meget stor forskel på [to injektionstyper]. Vi har kraftig mistanke om, [den ene] gav de store reaktioner.	Godt
8	Jeg kan kun sige, at jeg har været meget tilfreds med behandlingsforløbet.	Virkelig godt
10	Ved et af vores besøg, lyttede læge NN slet ikke til hvad vi havde at sige. Jeg havde det meget dårligt dagen efter. Mit infektionstal var meget højt. Så vågnede de!!!	Godt
11	Det ville være rart, om lægen forstod [patienterne]!	Virkelig dårligt
14	Jeg savner en mere uddybende information om alle de tal der bliver målt og hvad betyder de, når de er for høje eller lave. En ordentlig forklaring når der er tale om nedsættelse af medicin, hvad vil det betyde for min hverdag og mit sportsliv.	Godt
18	Der bliver i et spørgsmål spurgt, om personalet var fagligt kompetente og jeg svarede vist ja i nogen grad. Der var dog stor forskel på hvilken læge, jeg var inde ved. Når jeg var inde hos læge NN, følte jeg mig i virkelig kompetente hænder. Jeg har et par gange været hos andre læger, og da følte jeg faktisk, at tiden var mere eller mindre spildt. De har ikke virket faglig kompetente.	Godt
20	I takt med de nedskæringer, der har været, er ventetider blevet længere, det i sammenhæng med betalingsparkering. Hænger ikke sammen i forløbet, da jeg ikke kunne regne med at nå rundt på tre timer og derfor har måtte betale 40 kroner hver gang. Det er for dyrt for en pensionist: Så kørselstilskud hæves med 40 kroner.	Virkelig godt
23	En tryk oplevelse. Havde dog [svært ved at forstå] en læge, der så gentog sine bemærkninger.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorie - Grenaa	Samlet indtryk
4	Jeg kunne ønske, at det var den samme person, der var der hver gang.	Godt
5	Har kun én lægesamtale årligt.	Godt
15	Det tog tid, [flere år], før jeg fandt ud af, at det var OK at henvende mig, hvis [jeg fik problemer] imellem ambulatorietider. Det ville have været godt for min fysik, hvis jeg havde været henvist til vedligeholdende træning ved sygdomsdebut.	Godt
19	Diætist besøg.	Virkelig godt
23	Lidt rodet til samtalen, da jeg kom for sent og afdelingen midlertidig var et rum på sengeafsnit.	Godt
27	Jeg er blevet behandlet positivt og har fået opbakning til mit videre forløb. Jeg er blevet mødt med smil, forståelse, opbakning hele vejen igennem.	Virkelig godt
28	Kan ikke være bedre.	Virkelig godt
29	Jeg har indtryk af, at ambulatoriet og min praktiserende læge [] IKKE kunne kommunikere med hinanden via computer.	Virkelig godt
30	Samtaler har været gode. Men jeg har svært ved at arbejde med tingene alene/derhjemme.	Godt
39	Lægen, som skulle foretage undersøgelsen, præsenterede sig ikke, og bestilling af medicin blev ikke foretaget, før jeg selv kontaktede afdelingen. Lægen havde ikke givet besked om recept.	Godt

**ID    Kommentarer - Neurologisk ambulatorie**

 4    Havde svært ved at få svar fra undersøgelsen.

 6    Ja, sedlen, jeg skulle følge, var for forvirrende at forstå!

 7    Godt forløb. [Flere] undersøgelser i år 2012 er afsluttet!


**Samlet indtryk**

Virkelig godt

Godt

Godt

**ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

 7    Ny læge næsten hver gang, som jeg ikke kender og omvendt.

 10    Er ikke færdigbehandlet, men indtil nu tilfredsstillende.

**Samlet indtryk**

Godt

Virkelig godt

## Medicinsk Overafdeling M

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

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik	Samlet indtryk
4	For dårlig information efter undersøgelse af tyktarm. Over en måneds ventetid på svar fra undersøgelsen. Ringede for at rykke for svar, men fik ikke tilbagemelding. Fik tilsendt nogle flasker til afføringsprøve. Skulle indsende dem i vedlagt kuvert, men ingen information om resultatet. Kommer svaret til mig eller til min egen læge? Og hvornår? Generelt for dårlig information efter behandlingen.	Uoplyst
	<b>ID Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Telefonbesked.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Endokrinologisk Klinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Rigtig godt informationsniveau.	Virkelig godt
15	Da jeg skal have meget forskelligt medicin hver dag, skal det være rigtigt, og det var næsten aldrig korrekt. Ny telefon: kom til uden oplysning. Ikke godt nok.	Virkelig godt
18	Jeg fik virkelig god, faglig og forståelig information om de mulige risici for videre udvikling i struma, hvad man evt. kunne behandle med, hvis det voksede til et problem, og hvad jeg skulle være opmærksom på. Kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
19	Jeg er ikke god til at huske: Derfor bedre skriftlige informationer. Jeg kan ikke overskue alle de TIDER, jeg fik. Måske har jeg misset nogle.	Uoplyst
20	Har altid følt, at jeg blev godt orienteret.	Virkelig godt
40	Nej. Jeg venter stadigvæk på bedre []tider.	Virkelig godt
49	Jeg ville gerne have haft den samme læge hver gang under samtalerne.	Uoplyst
52	Problemet var håndtering af medicin, og at der blev givet modstridende informationer ved telefonisk kontakt.	Godt
54	Jeg har selv arbejdet på sygehus og ved, at informationen er vigtig, og jeg blev godt informeret om det hele. Jeg er meget tilfreds.	Godt
55	Jeg vil gerne have mere information, om hvad jeg selv kan gøre for at hjælpe bedring på vej. Jeg efterlyser en større åbenhed overfor alternative behandlingsmetoder, for eksempel kost. Det skal stå i brochuren, hvor stor risikoen er for de nævnte bivirkninger/komplikationer.	Dårligt
	<b>ID Kommentarer - Hjerteklinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg synes, det er et problem, når man ikke bliver holdt orienteret men pludselig telefonisk hasteindkaldes til en operation samme dag, selvom man ikke kender resultatet af undersøgelsen. Det tyder for mig på, at []undersøgelsen [i starten af efteråret] ikke er blevet gennemgået før [midt på efteråret], hvor man så beslutter, at det er nødvendigt at [operere].	Dårligt
7	Informationen lød på, at hjerterytmen var ok, så jeg måske kunne undvære [medicin]. Men da en pacemaker kontrol var nært forestående, var det bedre, at de tog stilling [på en anden afdeling]. Stillingen i [den anden afdeling] [få] dage efter var, at hjertet kun var i rytme [nogle] procent af døgnet. Så der blev indstillet til en []behandling. Så hvis man har pacemaker, så kan man lige så godt blive sendt direkte til [den anden afdeling], hvor de kan aflæse, hvordan hjerterytmen er et helt år tilbage. Så derfor har vi valgt [nogle] måneders kontrol i [den anden afdeling], efter []behandling i [efteråret]. Det giver tryghed.	Godt
8	Nej. Jeg fejler ikke noget, når man tager min alder i betragtning, 80'erne. Og har kun været her en gang.	Uoplyst

15	Der blev udvist forståelse og fornøden tid til besvarelse af uddybende spørgsmål fra mig.	Virkelig godt
18	For mange forskellige meninger giver en forvirret behandling. Troværdigheden forsvinder.	Godt
23	Lærte en del om piller.	Godt
27	Nej.	Virkelig godt
28	Har fået svar på alle relevante spørgsmål, uddybende.	Virkelig godt
31	Jeg kunne godt tænke mig en pjece eller et "kunstigt" illustrativt hjerte, der viste, hvor mine forkalkninger sidder. Noget skriftligt, der beskriver noget om smerter/fornemmelser fra hjertet.	Godt
33	Sygeplejersken: var der kortvarigt. Udleverede ikke pjece eller information om diagnose eller om generel information om at være patient der. Læge NN: formåede ikke at forklare patienten om, hvad der skete, hvorfor samt efter undersøgelse hvordan han skulle forholde sig på passende vis. Læge NN redigerer/seponerer patientens medicin samt opstarter i nyt. Patienten MEGET utryg ved dette. Læge NN har ikke tid til at forklare og afviser patienten og beder undertegnede om at gøre dette. Under ekkokardiogram forklarer læge NN fint til undertegnede, hvad der ses, da undertegnede arbejder i sundhedsvæsnet. Læge NN formår ikke at forklare patienten det. Medfører utryg patient, som skal have forklaret alt flere gange af undertegnede samt egen læge.	Godt
34	Jeg er godt tilfreds med forløbet.	Godt
35	Man fornemmer virkelig, at man kun er en af mange med samme problem.	Godt
38	Ok.	Godt
43	Nej, egentlig ikke. Synes hele forløbet har være tilfredsstillende og positivt.	Virkelig godt
49	God.	Godt
69	Kunne egentlig godt have tænkt mig at få resultaterne fra min cykeltest, men den mundtlige information og den skriftlige information før besøget var rigtig god og upåklagelig.	Virkelig godt
71	Ingen skriftlig [information] modtaget.	Godt
73	De er gode til at finde løsninger.	Virkelig godt
75	Skriftlig information var kun om medicin.	Godt
77	Jeg har fået kopi af journal, da jeg startede. Ville nok også gerne have en, da jeg sluttede forløbet.	Virkelig godt
78	Vi har hele vejen igennem følt os omgivet af meget kompetent personale. En rigtig god kontakt personalegrupperne imellem.	Godt
83	Jeg har aldrig modtaget information skriftligt.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeklinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Har selv researchet på nettet og i litteraturen.	Godt
2	Nej, alt i orden.	Virkelig godt
3	Jeg er meget glad for at komme der.	Virkelig godt
8	Jeg kan kun sige, at jeg er ovenud tilfreds med det hele.	Virkelig godt
17	Kunne godt ønske, det var samme læge, der gav information, da nogle er mere uddybende og forstående (bedre tid). Det er vigtigt, så man går trygt derfra.	Godt
20	Sygeplejersker som NN skulle der være nogle flere af. Hun har styr på det, hun har med at gøre.	Virkelig godt

✎ 21	Jeg føler, når jeg bliver indlagt i på en anden afdeling, når jeg har kol, at der hører jeg ikke hjemme. De giver for meget ilt, så jeg får det skidt. Man behøver at komme på lungeafdelingen med det samme. Men jeg har ikke noget at klage over.	Godt
✎ 22	Har ikke fået information.	Godt
✎ 24	Det var dejligt at møde personale, der talte til en og ikke ned eller op, men hele tiden til en.	Godt
✎ 26	Almindelig tilfredshed!	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk ambulatorie - Grenaa</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Jeg er løbende til kontrol med min diabetes og har kun positive oplevelser, på nær mit møde med læge NN.	Uoplyst
✎ 5	Har ikke haft behov for yderligere information.	Godt
✎ 6	Måtte ringe og rykke for svar på prøver og samtalen.	Godt
✎ 7	Især læge NN's prompte telefoniske tilbagemelding.	Virkelig godt
✎ 10	Det var rart, at ens sygdom blev forklaret både med professionelle udtryk og lægmandsord.	Godt
✎ 15	Da jeg begyndte behandling for et par år siden, kunne jeg godt have brugt anvisning på rytmen i behandling: Hvor henvender jeg mig, hvem kan jeg spørge? Der har heller ikke været "taget hånd" om det psykiske i dels at have fået en kronisk lidelse, dels hvordan jeg fik arbejdsliv til at passe ind. Der er ingen, der spørger om, hvordan jeg klarer min hverdag.	Godt
✎ 17	Jeg ved ikke, hvor meget information, han får (lægen)? Og heller ikke hvor meget, der står i min journal, og hvad der evt. står i denne.	Godt
✎ 27	Den har hjulpet mig meget til at fastholde mit videre forløb herhjemme.	Virkelig godt
✎ 31	Personalet var meget fleksibelt og forsøgte at afstemme kommende aktiviteter, efter hvornår det ville passe mig bedst, hvilket lykkedes. Fint. Mange tak!	Godt
✎ 39	Min kontaktsygeplejerske er virkelig effektiv, men lægen, som stod for undersøgelsen, har ikke indgydt mig tillid.	Godt
✎ 42	Jeg har for lang ventetid under min sygdom. Det er jo nok svært at få alt til at passe, men det er jo klienten, der har smerter ved den lange ventetid.	Godt
✎ 44	For en gangs skyld gav lægen sig tid til at informere mig om nye tiltag i behandlingen af min sygdom. Normalt har det været ind, se på blodprøver og ud. (Kronisk arvelig sygdom).	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurologisk ambulatorie</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 7	Har læst afhandling på sundhed.dk.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Jeg vil gerne have skriftlig information.	Godt
✎ 3	Jeg har givet udtryk for ønske om information om mine blodprøvesvar, sendt med ny indkaldelsestid, hvilket min kontaktperson/sygeplejerske indvilligede i og notere sig. Det fik jeg aldrig.	Godt
✎ 5	De vidste ikke, hvem der havde henvist mig til undersøgelse.	Uoplyst



## Medicinsk Overafdeling M

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Samlet indtryk
3	Har ikke hørt fra lægen.	Godt
ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Samlet indtryk
4	Jeg er ikke tryk ved hospitalet. Jeg har været ude for så mange fejl og svævet derude mellem liv og død ved fejlmedicinering [mange år tilbage]. Fejl på fejl, der ikke kan stå her i denne rubrik. Men spørg min egen læge, han kender meget til det. Opereret [flere] gange []. Må indtage [mange] piller pr. dag. [Engang] tog jeg aldrig en pille. Jeg er ikke-ryger og drikker ikke alkohol.	Dårligt
7	Det er ikke pga. sygehuset, at jeg føler mig tryk. Sygehuset kan ikke informere mig om, hvad der er bedst for mig.	Godt
9	Det ville være rart, at det var den samme læge og sygeplejerske, man mødte hver gang, man kom til kontrol. Det kan være frustrerende hele tiden at møde nye behandlere.	Godt
10	Er stoppet med rygning og motionerer.	Virkelig godt
15	Alt i orden. Fået fin hjælp og forklaring.	Virkelig godt
18	Nej.	Virkelig godt
27	Jeg har følt mig som en prøveklud, da min diabetes er svær at styre. Så jeg har prøvet fire forskellige slags medicin, for at styre vægt, til trods for stram diæt. Det har været meget forvirrende.	Godt
40	Med en rollator i begge hænder virker det ikke særligt elegant ej særligt motiverende eller let.	Virkelig godt
42	Meget fin behandling.	Virkelig godt
43	Altid i konsultation hos den samme person, aldrig forskelligt personale hver gang.	Godt
46	Har kun været i ambulatoriet [få] gange, men jeg har fået en utrolig god omsorg og behandling.	Virkelig godt
52	Udlevering af medicin var helt kaotisk. Medicinen fandtes ikke tilgængelig på aftalt tidspunkt. Der blev bestilt medicin på apoteket to gange med få dages mellemrum m.m.	Godt
57	Har fået gode råd omkring ernæring.	Godt
63	For at få det bedre, ved vi jo godt, hvad vi selv kan gøre.	Godt
64	Ville gerne HAVE FORTSAT hos DIÆTISTEN!!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Samlet indtryk
10	Spørgeskemaet her er udfyldt i henhold til mit sidste besøg. Har aldrig fået en endelig konklusion på forløbet som har varet i [flere måneder], hvilket er fuldstændig urimeligt. Har aldrig haft kontakt med en læge.	Godt
14	Jeg mener, det er utroligt enøjet at parlamentere om rygning, som ikke kun er skadeligt, men også gavnligt! Hvilket er videnskabeligt bevist.	Virkelig godt
17	Jeg var utryk, da jeg gik fra Randers Sygehus, da jeg pludselig var blevet "hjerterpatient" og begyndte at spekulere over, hvad der egentlig var galt, og hvor alvorligt det var. Blev tryk igen efter scanningen på andet sygehus dagen efter. Lægerne her var utrolig dygtige til at forklare, hvordan det stod til med mit hjerte og eventuel forkalkning af årene og fik mig overbevist om, at det var nødvendigt at tage kolesterolsænkende medicin.	Godt

24	Jeg blev ikke vejledt i nogen retninger.	Godt
35	Bærer præg af for meget travlhed.	Godt
39	Vi/jeg spiser fedtfattigt, dyrker lidt motion hver dag, har aldrig røget, drikker kun alkohol til en fest af og til, aldrig i det daglige. Men jeg vejer nok [nogle] kilo for meget.	Godt
43	Nej, er blevet informeret. Jeg ved, jeg selv skal gøre resten.	Virkelig godt
45	Vi lever i 2012, så det kan ikke passe, at der sidder en undersøger, der ikke må skrive en recept ud.	Dårligt
54	Jeg deltager i forsøgsbehandling [] under ledelse af læge NN og har derfor tæt kontakt til sygeplejerske NN.	Godt
63	Jeg går stadig til [] terapi hos min [] rådgiver, NN.	Virkelig godt
70	Har efterfølgende set på min e-journal, hvor der står, jeg har fået kontrolleret min pacemaker. Jeg har ALDRIG haft en pacemaker. Sådanne meldinger kan få mig til at føle mig utryk med hensyn til fremtidige undersøgelser.	Godt
75	Kunne godt ønske mere information om livsstil.	Godt
90	Alt ok.	Godt
<b>ID Kommentarer - Lungeklinik</b>		<b>Samlet indtryk</b>
3	Meget fint.	Virkelig godt
5	Ved ikke. Jeg røg, da jeg blev syg. Det er slut nu!	Virkelig godt
6	Noget utryk på grund af den stillede diagnose. Ellers tryk ved besøgene.	Virkelig godt
7	Det må være unormalt at sove i fem timer efter en [allergisk reaktion].	Godt
10	Læge NN var meget overfladisk, ikke uddybende svar, følte som om han skulle videre. Rigtig tryk blev jeg/vi først den sidste gang, da vi fik en samtale med NN. Hun gik i dybden med alle svarene. Hun skal have MEGET ROS.	Godt
12	Det eneste jeg synes var, at det varede for længe, inden jeg kom fra modtagelsen og op på afdelingen. Jeg kom ind [ved middagstid], og kom op på afdelingen [om aftenen]. Og da havde jeg ikke fået hverken vådt eller tørt.	Godt
17	Ville gerne informeres noget mere om, hvad man evt. selv kan gøre.	Godt
<b>ID Kommentarer - Medicinsk ambulatorie - Grenaa</b>		<b>Samlet indtryk</b>
11	Ingen.	Virkelig godt
18	Jeg mener godt, at lægerne i højere grad kunne fortælle patienterne, at deres sygdom helt eller delvist er opstået pga. patientens livsstil. Selvom patienten måske godt ved, at de bruger tid i det offentlige sygehusvæsen pga., at de ryger, overspiser og ingen motion dyrker, så kunne det bare være nyttigt at få denne information endnu en gang af en læge. Hvis patienterne jævnligt fik at vide, at de kunne forbedre både deres livslængde og livskvalitet ved en livsstilsomlægning, så er sandsynligheden, for at flere ville lytte, forøget.	Virkelig godt
27	Jeg kan kun anbefale til andre i samme situation at opsøge en diætist.	Virkelig godt
37	Måske skulle man i Randers også indføre de obligatoriske (simple) spørgsmål til patienten, som man har gjort andre steder.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
4	Forløbet har varet for lang tid.	Godt



- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  9  | Kunne godt tænke mig at få oplyst resultaterne af de efterfølgende blodprøver, som jeg får taget hver måned i cirka et halvt år efter behandlingen. | Virkelig godt |
|  12 | Det virker for mig som super optimalt. Forstår ikke, at nogen kritiserer Randers Sygehus eller personalet.  | Virkelig godt |

## Medicinsk Overafdeling M

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Samlet indtryk
4	De var der, så snart man gav lyd fra sig, og var imødekommende. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
5	Da der bliver bygget om alle steder, er det svært at sige noget om det. Det fungerer jo godt nok. [Fysiske rammer]	Godt
	<b>ID Kommentarer - DIAAMB Dialyseamb - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Flere danske Tv-kanaler som TV3, TV3+, Zulu, TV2 Sport og Charlie. Bedre venteværelse. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	<b>ID Kommentarer - Endokrinologisk Klinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Rigtig godt samarbejde alle faggrupper imellem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Min personlige mening er:  1) Venlige læger NN sagde det samme, ligesom andre læger NN, og jeg blev henvist til en dygtig læge.  2) Jeg så ham kun den første gang.  3) Det er ikke trygt, at der er så mange om en patient. Det går ikke, at tabe patienter til næste.  4) Det er mere trygt at have en ansvarlig læge. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
5	Der blev taget specielt hensyn til mig, fordi jeg har en kronisk sygdom, som medfører gangbesvær. Her var personalet helt fantastisk. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Mere relevant læsestof i venteværelset :) [Fysiske rammer]	Godt
8	Bedre indretning af venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Man skal forsøge at overholde tiden noget bedre. [Ventetid]	Godt
14	Har kun gode oplevelser.	Virkelig godt
18	Da Endokrinologisk Afdeling er koordinerende afdeling, ville det være godt, om man kunne overstå flere undersøgelser på samme besøg (tre lange køreture) og koordinere mellem afdelinger, når man som i mit tilfælde flytter en tid. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
21	Altid glad og veloplagt personale. Alle ved, hvad de skal gøre. [Relationer til personale]	Virkelig godt
26	God information efterfølgende pr. telefon! [Kommunikation og information]	Godt
27	Det ville være rart med faste kontaktpersoner. Jeg har set seks forskellige læger og et utal ag sygeplejersker. [Kontaktperson]	Godt

29	Jeg synes, at de gør alt, hvad der står i deres magt for at gøre det rigtigt godt for mig.	Virkelig godt
38	Det er dejligt, at venteværelset er åbent, og man ikke bliver lukket ind i et lille rum. Alle er smilende og hilser, når man kommer og går. Kort ventetid. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
40	Hvis jeg kunne komme lidt i gang igen. Mange tak.	Virkelig godt
42	Meget omsorgsfulde og flinke mennesker. [Relationer til personale]	Virkelig godt
49	Det var de samme spørgsmål igen og igen.	Uoplyst
50	Jeg vil især fremhæve den store respekt og empati, der præger personalet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
53	Det er en serviceforringelse, at patienten nu selv skal frankere prøvekuvert for blod og urinprøver. Sekretæren bruger mere arbejdstid på at samle kuvert, prøveglas m.m. For mit vedkommende spildes en times arbejdstid, hvis man vælger at få prøven taget i laboratoriet. Ved at undgå laboratoriet spares der arbejdstid for dem, der tager prøver. Det kunne betale portoen. Der var ikke informeret om denne ændring.	Godt
54	Jeg tror, at ambulatoriet gør alt, hvad de kan for patienten. De har det jo ikke let i de stressende tider, de skal arbejde i.	Godt
55	- Mere ligeværdig samtale mellem læge og patient.  - Tag det alvorligt, det som patienten kommer med, selvom det kan virke latterligt for jer. Berolig på en anerkendende måde i stedet for at nedgøre! [Relationer til personale]	Dårligt
59	Oplevede under min graviditet stor interesse for min stofskiftesygdom, som blev fulgt ekstra nøje gennem hele graviditeten. Dette er selvsagt normal kutyme, men informationen om HVORFOR var god! [Kommunikation og information]	Virkelig godt
63	Rolige samtaler. [Kommunikation og information]	Godt
65	Jeg besøger ambulatoriet hvert halve år. Finder det bemærkelsesværdigt, at jeg skal tage hjem for derefter at modtage en ny tid per brev. Det er resourcespild. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
66	Meget venlig kommunikation til alle. [Relationer til personale]	Godt
67	Et hyggeligt venteværelse, som giver lidt varme. Så føler man sig bedre tilpas. Jeg synes, at pladsen er for trang. [Fysiske rammer]	Godt
68	Der mangler struktur og opfølgning på de ting, der bliver aftalt, når man er til samtaler med lægen.	Godt
69	Alt er ok. Jeg blev taget godt imod og fik god behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjerteklinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg synes som minimum, at ambulatoriet bør undersøge resultatet af elektrodemålingerne snarest efter afleveringen af elektroderne. Det er efter min opfattelse dårligt håndværk når resultatet af målingerne skal meddeles i form af en hasteindkaldelse til operation samme dag. Men ellers har jeg da oplevet personalet som venligt og kompetent. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
2	Venligt og rart personale. Meget god, fornuftig og fattelig orientering. En positiv oplevelse.	Virkelig godt

	TAK. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	
3	Meget god.	Godt
4	Jeg har været tilfreds med og tryk ved mine besøg på klinikken. Det gælder både undersøgelse og personalets information. MEN da jeg [nogle] uger efter endt undersøgelsesprogram intet havde hørt fra klinikken, ringede jeg derop og fik af vide, at der ville komme et brev, og at min praktiserende læge havde fået besked. Efter [flere] uger ringede jeg til lægen, der intet havde hørt fra klinikken. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
5	Jeg har kun ros til et altid venligt personale. Og i venteværelset var der altid en lille forfriskning af vand/saft, kaffe eller te. Tak for det. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Lider desværre af svimmelhed. Når jeg går til købmand osv., er det [tit meget slemt]. Derfor arbejder jeg altid så meget, så er det ikke så galt. Har talt med lægen om det, men han siger, jeg skal leve med det.	Godt
10	Baseret på hele mit forløb: Bedre information og mulighed for at tale med læge. Skal selv ringe for at rykke for svar, og ringer mest til ulejlighed. Jeg forstår ikke, at der kan gå over TO måneder med at få svar []. Meget dårlig behandling over de [mange] måneder. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
14	Tonen, atmosfæren, det ikke-målbare, hele vejen var god. [Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Jeg syntes godt om hele forløbet i ambulatoriet.	Virkelig godt
17	Måske have forklaret mig lidt bedre, hvorfor det ikke var en cykeltest, jeg skulle til, og hvad det var, man egentlig undersøgte for. [Kommunikation og information]	Godt
21	Jeg ventede en måned på svar på undersøgelsen og rykkede flere gange. [Ventetid]	Godt
22	I er virkelig gode! Tak, tak, tak.	Virkelig godt
25	Personalet var imødekommende, kompetente og beroligende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Alle virkede venlige og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Alt i alt på relevante afdelinger et meget kompetent personale. Har aldrig mødt stressede eller trætte læger eller andre ansatte. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
30	Føler sig tryk med erfarent personale, der beroliger patienten. Min egen erfaring: altid hjælpsomme, smilende og høflige. TAK. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
31	Venteværelset kunne godt være med varmere indretning, f.eks. rolige farver, et akvarium eller kunst på væggene. Lidt mere tegning eller pjecer, der viser, hvor på kroppen ens problemer sidder. F.eks. et øvelses-/undervisningshjerte. Eller en planche over hjertet. Samtale med en læge (evt. sygeplejerske) om virkninger af medicin og bivirkninger. Flot undervisningsforløb på mit hjertehold. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
32	Til fordrivelse af ventetid ønskes aktuelt læsestof. Ikke gamle ugeblade for damer, men læsestof målrettet til mænd. [Fysiske rammer]	Godt
33	Der var mange afbrydelser, hvor sygeplejerske, [ ] læge samt vagthavende kom rendende ind under konsultationen. Dette var et meget forstyrrende element. Dels grundet, at patienten er ældre [], som hører dårligt og har svært ved de ting, som sker på et sygehus samt arbejdsdag.	Godt

	Der burde være mere patientpleje- og kommunikation, hvormed patienten opnår en bedre forståelse af behandlingen. [Kommunikation og information, Pleje]	
✎ 37	Jeg synes, det er en meget stor tryghed, at komme en tur ind til jer. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 38	Personalet virkede professionelt og arbejdede også sådan. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 40	De havde tid til at lytte og svare på alle mine spørgsmål. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 43	Alt i alt tilfreds, glad og taknemmelig for, at så meget bliver gjort, når man en gang bliver syg. Glad for at være dansk. Fint sundhedsvæsen. Tak.	Virkelig godt
✎ 44	Jeg er meget godt tilfreds.	Godt
✎ 48	Personalet var flinke. Ok.	Virkelig godt
✎ 51	Afskaffe p-afgifter ved ventetider og behandling. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 53	Mere plads i venteværelset/opholdsstue. Der burde være to rum. Altså en opholdsstue med hygge og et venteværelse til blodprøver, samtaler m.m. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 55	Jeg har ikke mødt eller talt med personale, der IKKE var imødekommende. Alle var særdeles flinke. [Relationer til personale]	Godt
✎ 61	Jeg synes, at telefonsamtale til anden side kunne have ventet, til jeg var undersøgt. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 64	Jeg kunne godt have behov for en P-tilladelse tæt på indgangen. Jeg kører selv og har svært ved at gå en længere afstand. Kan ikke få vejret. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 65	Toiletforhold for ringe. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 68	Jeg syntes alt fungerede godt, men venteværelses forhold var svær at vurdere, da det var ved at blive lavet om.	Virkelig godt
✎ 69	Ingen klager herfra. Blev fra start sat ind i, hvad der skulle foregå, og hvordan de enkelte tests/undersøgelser skulle foregå. Blev informeret om, hvad man undersøgte løbende, og hvad resultaterne viste. Der blev introduceret overskuelig teori bag undersøgelserne, og ud fra det blev resultaterne vurderet med patienten "i hånden". [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 73	Venlige, smilende og forestående. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 74	Jeg er klart budt "velkommen", når jeg undersøges. Dette betyder meget for mig. TAK for det. Da føler jeg, at jeg ikke er kommet til ulejlighed.	Virkelig godt
✎ 75	Mere plads til overtøj. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 77	Dejligt med den korte ventetid. Altid glad personale, som man mødte. Dygtige sygeplejersker. [Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
✎ 78	Vi er glade og trygge i omgivelserne, der er rene og indbydende. Rigtigt godt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 79	Vi ventede meget længe på den, der skulle køre os hjem. Han kom aldrig. Fortalte mig senere, at han havde ventet i to timer, men hvor? I bestilte en taxi. Vi kom godt hjem. Tak for hjælpen.	Godt

80	En dårlig oplevelse var, at man ikke måtte låse døren, når man var på toilet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
82	Jeg var glad ved, at jeg kunne komme cirka hver fjortende dag og blive kontrolleret. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
86	Jeg var til cykeltest i Randers og to gange på et andet sygehus. Her må jeg konstatere, at cyklen på det andet sygehus er væsentligt bedre end den i Randers. Det er højden på sædeindstillingen, manuel og bøvlet. Det gav lidt forkert resultat af cykelprøven. På det andet sygehus kunne jeg trykke på en knap, og sædet kunne køres i den optimale højde. [Fysiske rammer]	Godt
87	Smilende og tryghedsskabende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
89	Gode, omsorgsfulde medarbejdere! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
91	Ved mit sidste besøg havde jeg en samtale med en meget kompetent læge. Der var meget rod i første indkaldelse. Det er noget rod omkring blodprøvetagning. [Kvalitet i behandling]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeklinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Venteværelset er IKKE hyggeligt, og uhensigtsmæssigt indrettet med et stort bord, der står midt i det hele og spærrer for trafikken ind og ud af rummet. [Fysiske rammer]	Godt
3	Alle var virkelig professionelle. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Imødekommende og omsorgsfuldt personale. [Relationer til personale]	Godt
8	Jeg har fået en rigtig god behandling. Jeg synes, personalet er fantastiske mennesker, og de gjorde det bedste for mig, der tænkes kan. Meget søde og forstående mennesker, der ved, hvad de gør. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
14	Det kunne være dejligt, hvis det kunne lade sig gøre, at det er den samme læge og eventuelt også samme sygeplejerske, der undersøgte én hver gang. Og hvis det er fordi, at der eventuelt er faste dage til hver læge, var det måske smart at oplyse det. Det giver større tryghed, når det er de samme. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
18	Jeg ville klart foretrække at tale med en læge NN hver gang. Jeg ved godt, at det er urealistisk, men jeg ville hellere kun komme hver anden gang, hvis det hver gang var ved læge NN.	Godt
19	Jeg har mødt forskellige behandlere. Nogle særdeles gode, en enkelt "øv". Jeg mangler information. Skal jeg møde igen? Hvornår skal jeg møde igen? Konklusion af undersøgelsen? [Kommunikation og information]	Godt
23	Bemærkede intet negativt og gik ud fra, at det var ok.	Virkelig godt
26	Jeg har ikke noget at klage over, bortset fra "sygehusmaren", der lagde min mand og mig i sengen i en lille uge. En udmærket afmagringskur!	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk ambulatorie - Grenaa</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Det er bare dejligt, at jeg kunne komme på Grenaa Sygehus for at få taget blodprøver der og at komme til lægesamtaler der.	Godt
5	Personalet var som sædvanligt flinke, men besøget bar fysisk præg af midlertidige lokaler pga.	Godt

	ombygning. [Fysiske rammer]	
7	Kunne ønske mig samme prompte telefoniske tilbagemelding, også efter [jeg ikke længere er tilknyttet NN]. I stedet for det brev ca. 14 dage senere. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
8	En god og informativ behandling med et virkelig dygtigt personale i mit behandlingsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Mine kontaktpersoner/sygeplejersker er rigtig gode til at hjælpe og har næsten altid tid til at spørge, hvordan det går med mig. Nyt venteværelse er meget småt, og møblerne er ikke specielt ergonomiske. Især ikke efter tre kvarters ventetid. [Fysiske rammer, Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
13	Bevar Grenå Sygehus!	Godt
14	Jeg er altid blevet godt behandlet, men om jeg altid har forstået det hele, ved jeg ikke rigtig. [Kommunikation og information]	Uoplyst
15	Jeg er stadig i tvivl, om jeg skal henvende mig til sygeplejersken, når jeg kommer.	Godt
16	Ventetid og tiden i ambulatoriet skal minimeres, da jeg bruger min arbejdstid på det. F.eks. kommer jeg ind til både sygeplejerske og læge, hvilket jeg mener er spild af tid for os alle. Jeg har haft min sygdom i mange år, og jeg har kun behov for at tale med lægen. Bortset fra fejlen med, at der ikke var blevet bestilt de relevante blodprøver til mig, mener jeg, at personalet skal have stor ros for deres imødekommenhed i Grenaa. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
17	[Rengøringen] så generelt fint nok ud. [Fysiske rammer]	Godt
22	Det er jo ikke ligefrem det, man ser efter, når man ikke er indlagt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Var til diabetesinformation over [et par] dage. Virkeligt godt tilrettelagt. Meget kompetent personale. Kan anbefales til andre [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Deres varme og forståelse blandet med deres faglige viden gjorde, at jeg selv har oplevet forløbet positivt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Fortsæt på samme måde.	Virkelig godt
29	Jeg er meget tilfreds med mine besøg på ambulatoriet. Behagelig sygeplejerske NN. Da jeg lider af en hjertesygdom, er jeg meget mere tryk ved hende, end ved praktiserende læge. Og jeg håber ikke, at hun slipper mig lige med det samme! [Relationer til personale]	Virkelig godt
31	Personalet er den mest afgørende brik i forløbet, set med mine øjne. Og personalet var helt igennem fagligt dygtigt og meget venligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
32	Det tager alt for lang tid at få at vide, hvordan prøverne er gået, og hvor man nu står. Lægen bør være lidt hurtigere.	Godt
36	Altid meget venlige og engagerede mennesker! [Relationer til personale]	Virkelig godt
37	Engagement, og ikke kun "et nummer". [Relationer til personale]	Godt
40	Ønske om samme behandlere (læge og sygeplejersker). Kunne give større tryghed. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
41	Jeg synes altid, at personalet, sygeplejersker og læger er venlige, og at man altid får en god	Virkelig godt

	forklaring på sin sygdom. [Kommunikation og information]	
✎ 43	Det hele var virkelig godt.	Virkelig godt
✎ 45	Det er rart at komme et sted, hvor personen, der modtager en, ved hvem man er, og hvad det drejer sig om. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 48	Ambulatoriet kunne godt have nogle bedre siddepladser, når man har gig. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 49	Virkelig spild af tid! Samtalen varede i maks tre minutter, og jeg fik ikke noget at vide, som jeg ikke vidste i forvejen. Det burde have været klaret telefonisk! Skulle pakke [mindre] barn i bilen og så af sted. Meget besværligt for SÅ KORT en samtale. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 50	Har gennem de seneste [mange] år gået til kontrol på ambulatoriet en gang årligt (il tider endda hvert andet år). Trods den lange mellempæriode har personalet altid været velforberedt, og dermed fået mig til at føle mig tryk og taget hånd om. Kun ros til personalet. :-) [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 51	Jeg synes, at der er meget skiftende personale. Det ville være rart, hvis sygeplejersken kendte noget til patienten, som de gjorde før. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 52	Vedrørende ventetid. Jeg har endnu aldrig oplevet at komme ind til tiden. Som regel venter jeg ca. 30 minutter, og jeg har prøvet, at de modtog mig, glemte mig og så sagde, at jeg ikke havde tid, men vidste, at jeg havde aftale skrevet af afdelingen selv. Fik en gang at vide, at sygeplejersken var irriteret over, at lægen lige ville nå andre patienter, før han kom. Jeg har påtalt, at det koster mig en del i løn, at jeg skal vente, men ser bare et "stenansigt". Længste ventetid har været en time og 45 minutter. SURT. [Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
✎ 54	Det var et behageligt og kompetent personale hele vejen igennem. Om nødvendigt var der ingen problemer med at komme igen! [Relationer til personale]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurologisk ambulatorie</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Ved [min pårørendes] besøg i Neurologisk Ambulatorium var ambulatoriet flyttet til apopleksi-afsnit. Det gjorde at forholdene/lokalerne var lettere "kaotiske". Personalet og lægen var venlige og imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
✎ 2	Der var intet venteværelse, kun en forgang, hvor yderdøren tit gik op. Der var koldt at sidde. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 4	Svar på undersøgelsen går for langsomt, og man ved ikke, hvor man skal [få] svaret. Sygeplejersken, jeg var hos, var virkelig sød og behagelig. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 5	Lægen gjorde ALT, hvad hun overhovedet kunne. Meget kompetent og fagligt dygtig læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 7	Venterummet var i vindfang med toilet, som kun personalet måtte bruge! Skilt på døren om det. [Fysiske rammer]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 3	Indretningen af venteværelset kunne med mindre siddegruppe skabe et mere behageligt rum at være/vente i. Lige nu opleves det koldt og upersonligt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 4	Ambulatoriet foretog to ekstra undersøgelser første gang, jeg var i ambulatoriet.	Godt



- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | <p>5 Jeg har gået til kontrol i ambulatoriet i [mange] år, [med en måneds mellemrum], da jeg lider af en blodsygdom []. De skal et stort 12-tal. Kun to læger og to sygeplejersker. Den første læge [arbejder her ikke længere]. Så fik jeg en ny. Det er noget man er tryk ved, i stedet for forskellige læger hver gang. Det forvirrer en. De siger jo ikke det samme!<br/>[Kvalitet i behandling, Pleje]</p> | Uoplyst       |
| ✎ | <p>6 Rigtig dejlig afdeling. Godt og veluddannet personale. Høfligt og forstående. Et stort minus er ventetiden inden første møde.<br/>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]</p>  | Virkelig godt |
| ✎ | <p>10 Nej.</p>  | Virkelig godt |
| ✎ | <p>11 Venteværelse meget lille med rigtig dårlig udluftning. Kun positivt at sige om behandling og personale i ambulatoriet.<br/>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]</p>  | Virkelig godt |
| ✎ | <p>12 Jeg vil hellere have en øl i stedet for æblemost.</p>   | Virkelig godt |



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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<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.

