

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	117
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	1954
Besvarelser fra afdelingens patienter:	1149
Afdelingens svarprocent:	59%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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.



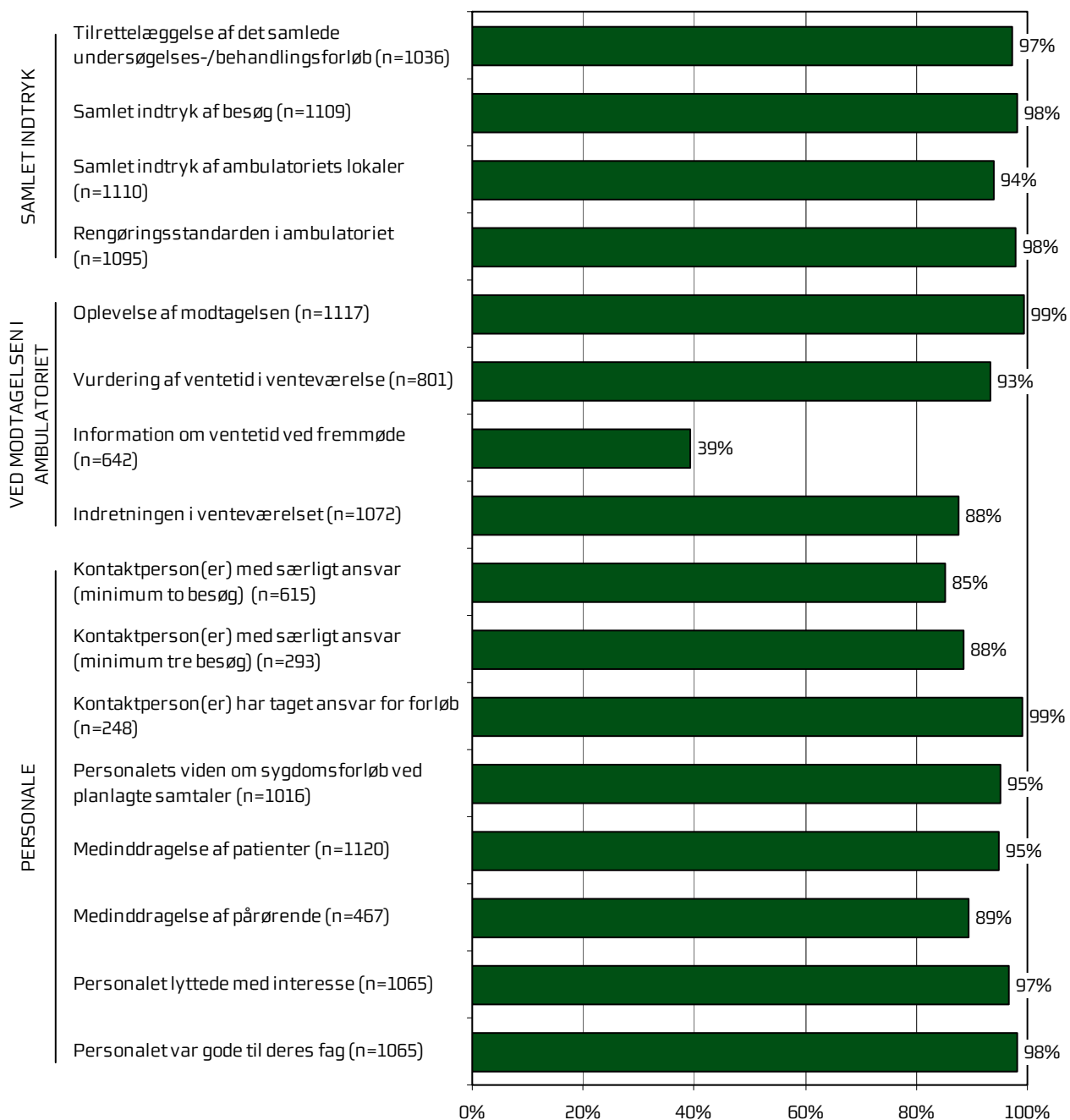


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

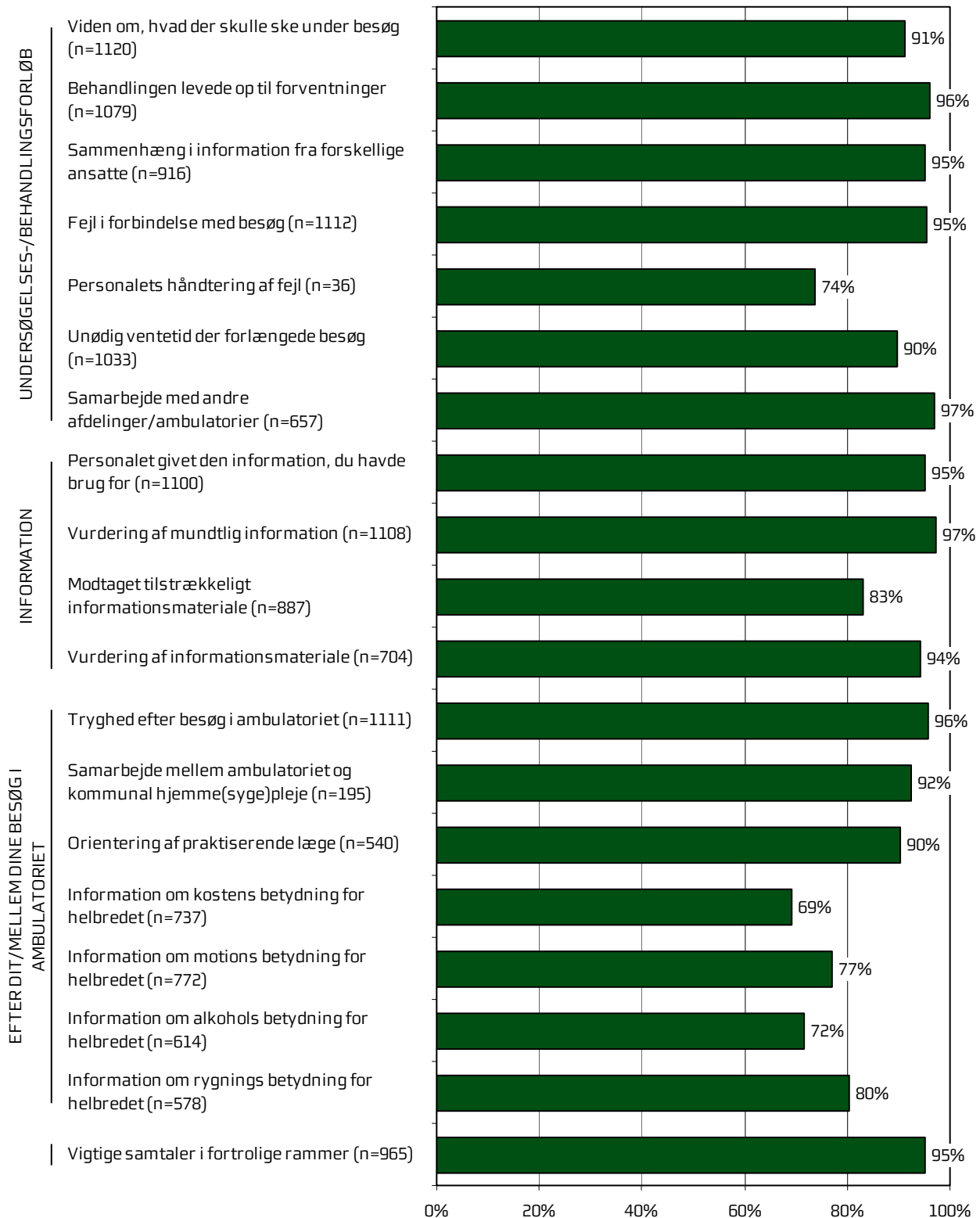
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Medicinsk Overafdeling M

2011-tallet er for: Medicinsk Afdeling M

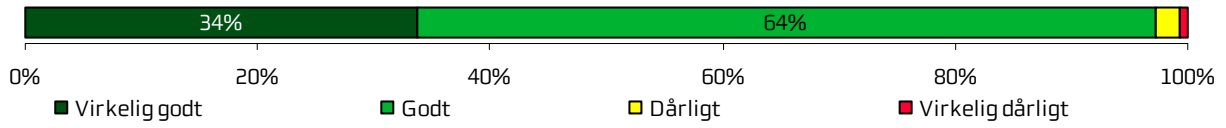
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

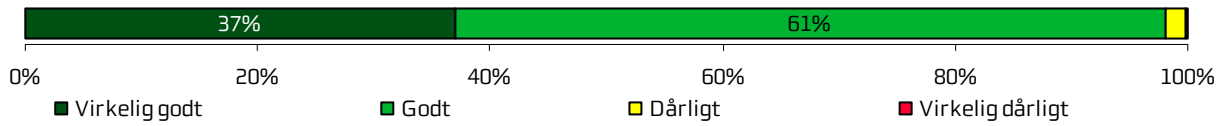
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

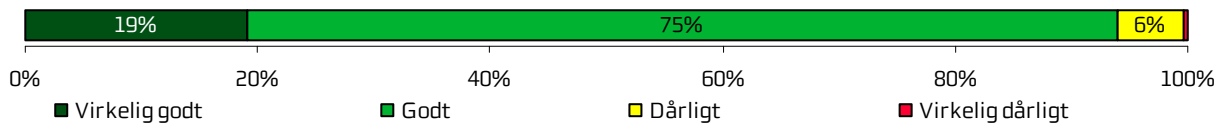
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=1036)



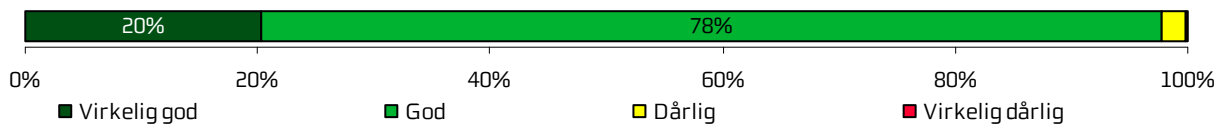
Samlet indtryk af besøg (n=1109)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=1110)



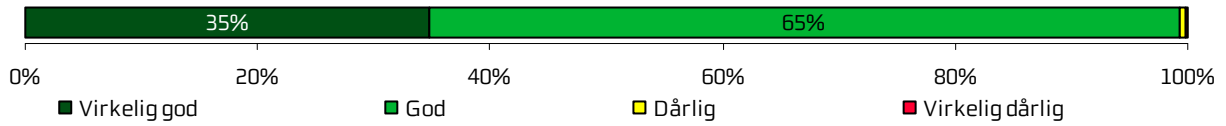
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=1095)



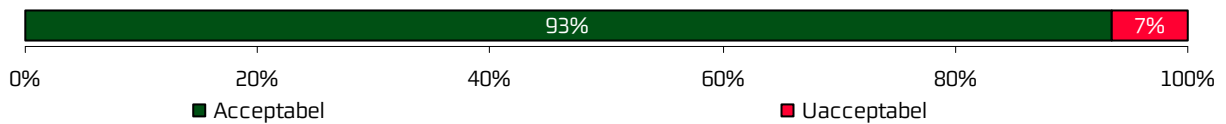
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	98 %	98 %	98 %	93 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	99 % *	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	95 %	96 % *	97 % *	91 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 % *	99 %	99 % *	97 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

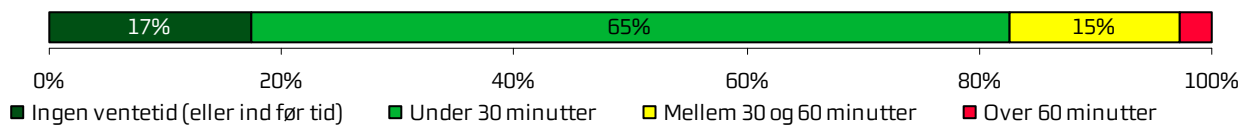
Oplevelse af modtagelsen (n=1117)



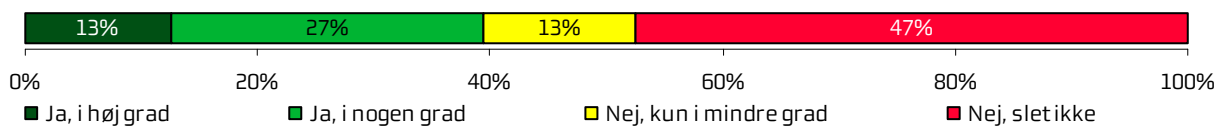
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=801)



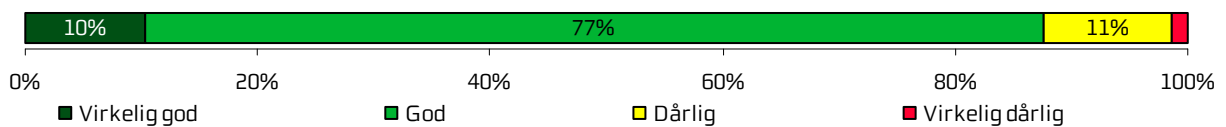
Længde af ventetid i venteværelse (n=769)



Information om ventetid ved fremmøde (n=642)



Indretningen i venteværelset (n=1072)

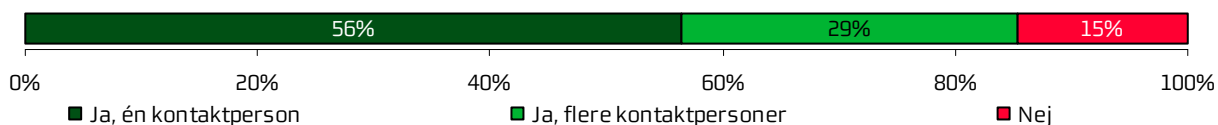




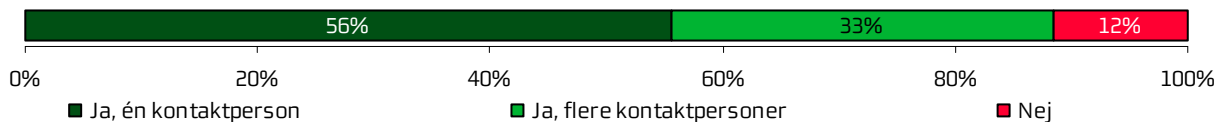
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 % *	99 %	99 %	96 % *	97 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	93 %	94 %	96 %	88 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	39 %	43 %	41 %	55 % *	29 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	90 %	92 % *	92 % *	83 %	86 % *

## Personale

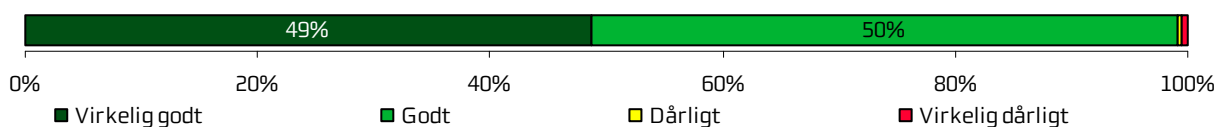
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=615)



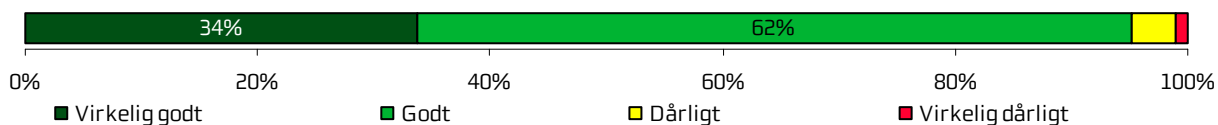
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=293)



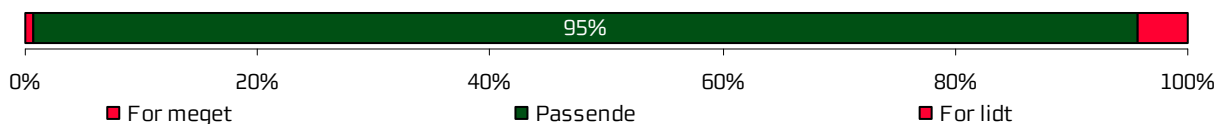
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=248)



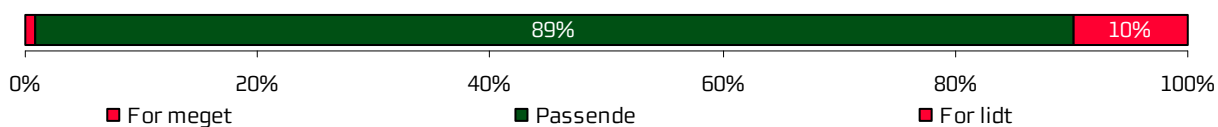
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=1016)



Medinddragelse af patienter (n=1120)



Medinddragelse af pårørende (n=467)



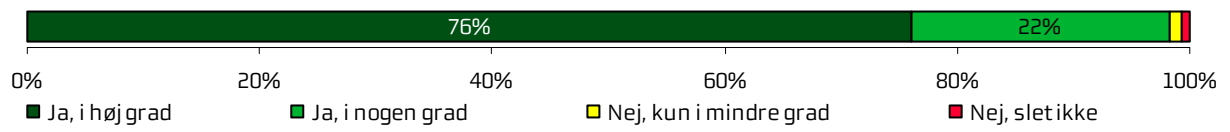
Personalet lyttede med interesse (n=1065)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	85 %	87 %	85 %	89 %	76 %	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	90 %	89 %	94 %	78 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	100 %	99 %	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	96 %	98 % *	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	96 %	96 %	91 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	93 %	93 %	94 %	90 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	98 %	98 % *	91 % *	95 % *

## Personale (fortsat)

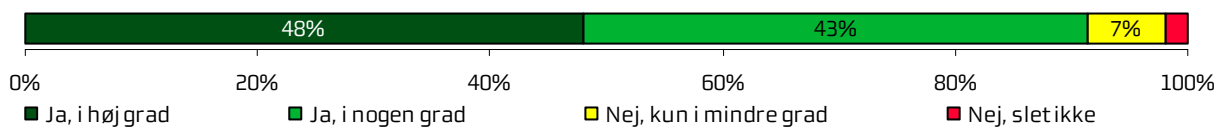
Personalet var gode til deres fag (n=1065)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	99 %	100 % *	96 %	98 % *

## Undersøges-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=1120)



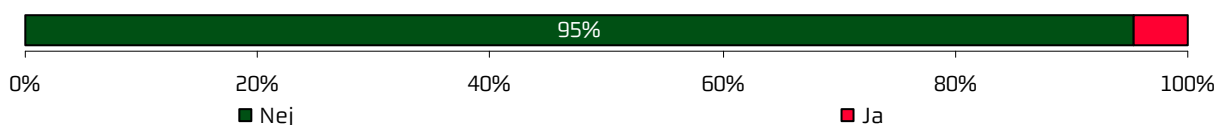
Behandlingen levede op til forventninger (n=1079)



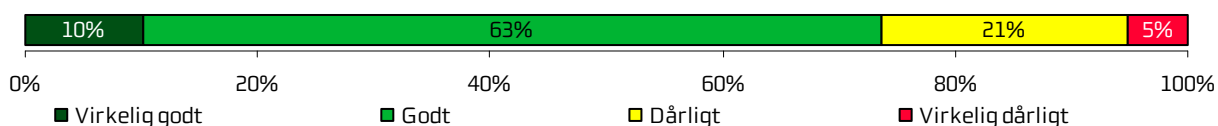
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=916)



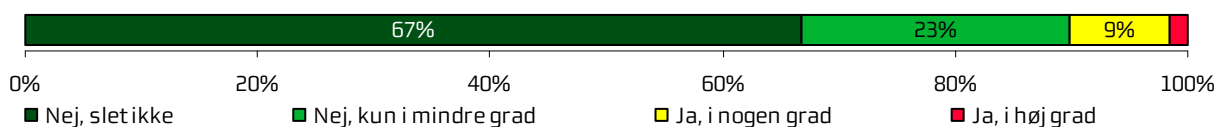
Fejl i forbindelse med besøg (n=1112)



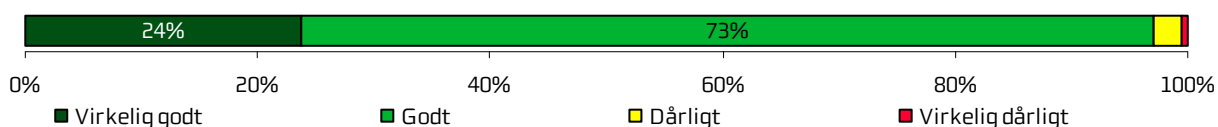
Personalets håndtering af fejl (n=36)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=1033)



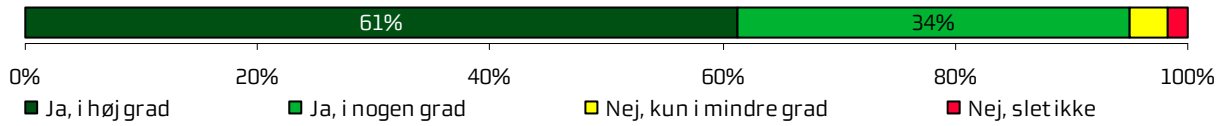
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=657)



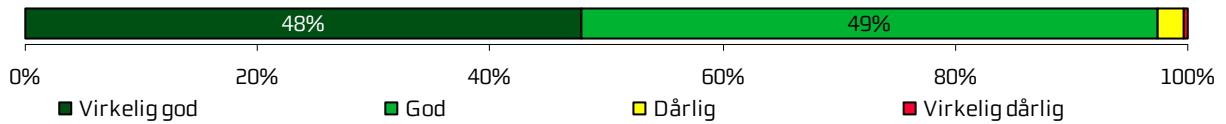
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	94 %	95 % *	84 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	96 %	96 %	96 %	86 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	97 %	98 % *	88 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 %	94 %	96 %	88 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74 %	82 %	83 %	75 %	64 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	90 %	88 %	92 %	83 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	96 %	95 %	96 %	89 % *	93 % *

## Information

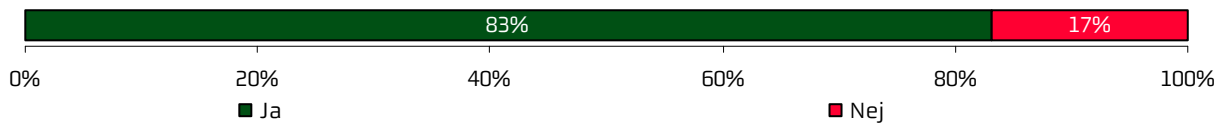
Personalet givet den information, du havde brug for (n=1100)



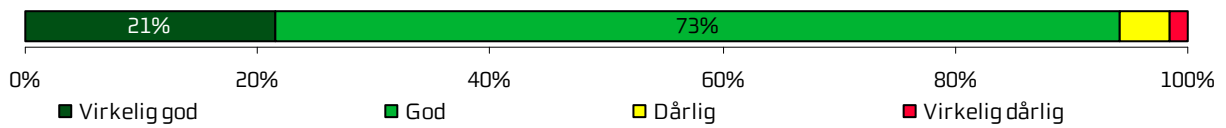
Vurdering af mundtlig information (n=1108)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=887)



Vurdering af informationsmateriale (n=704)

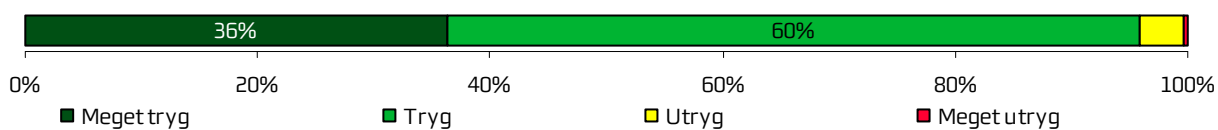




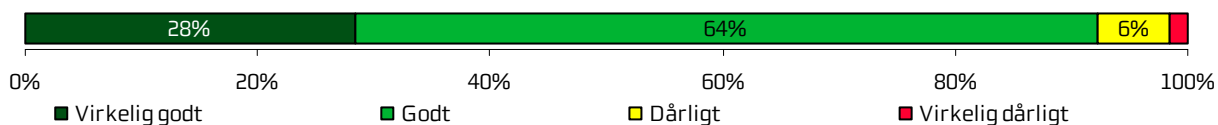
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	94 %	96 %	97 %	91 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	99 %	93 % *	95 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	93 % *	81 %	87 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	98 % *	92 %	95 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

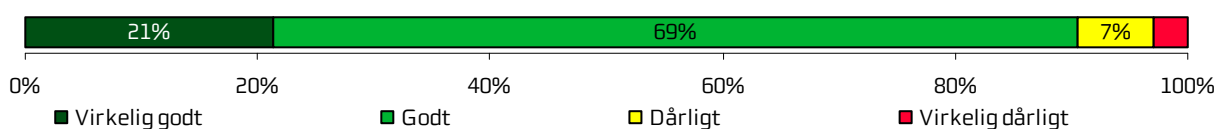
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=1111)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=195)



Orientering af praktiserende læge (n=540)



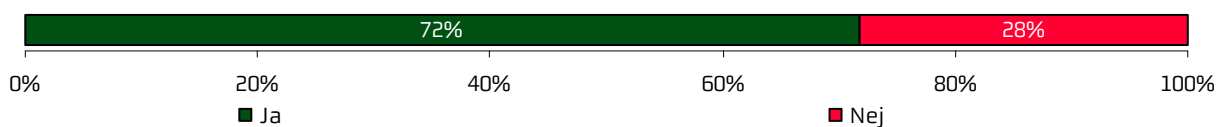
Information om kostens betydning for helbredet (n=737)



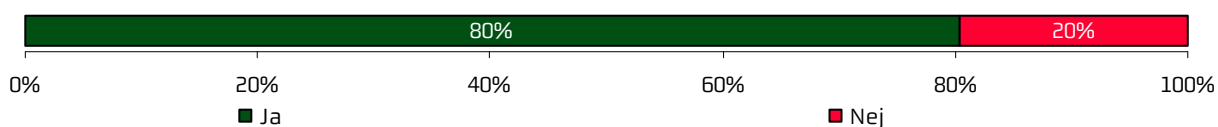
Information om motions betydning for helbredet (n=772)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=614)



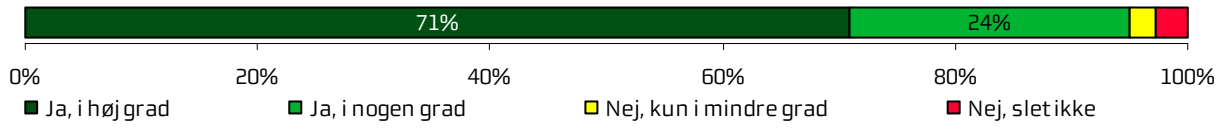
Information om rygningens betydning for helbredet (n=578)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	96 %	91 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	93 %	98 % *	97 % *	85 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	91 %	90 %	97 % *	78 % *	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	69 %	-	-	72 %	53 % *	60 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	77 %	-	-	81 %	57 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	72 %	-	-	66 %	46 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	80 %	-	-	69 % *	57 % *	62 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=965)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	95 %	-	-	97 %	92 %	94 % *



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

## 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	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: &gt;&gt;|obnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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



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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

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

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
26. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/feller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 28
27. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
32. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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 ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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<<

>>udsdato<<

**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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

**Om undersøgelsen**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?**

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  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

#### 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.** >>svar2dato<<. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	59%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	46%	46%
Kvinde	54%	54%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	2%	3%
20-39 år	8%	13%
40-59 år	26%	31%
60-79 år	54%	45%
80 år eller derover	10%	9%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

## 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**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Nej</b> ", "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 2011 og 2012 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 2013. 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	1149		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	526		46%	
Kvinde	623		54%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	20		2%	
20-39 år	88		8%	
40-59 år	303		26%	
60-79 år	624		54%	
80 år eller derover	114		10%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1074		96%	
Pårørende	48		4%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1106		98%	
Ikke dansk	22		2%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	244		21%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59		5%	
Neurologisk Ambulatorie	5		0%	
Lungeklinik	170		15%	
Hjerteklinik	252		22%	
Gastroenterologisk Klinik	191		17%	
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	52		5%	
Endokrinologisk Klinik	162		14%	
DIAAMB Dialyseamb - RRA	14		1%	



**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	34	64	2	1	1036	80
<b>Køn</b>						
Mand	37	61	2	0	487	26
Kvinde	30	66	2	1	549	54
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	20	65	16	0	19	1
20-39 år	32	62	4	3	82	4
40-59 år	30	65	4	1	276	19
60-79 år	35	63	1	0	563	42
80 år eller derover	37	62	0	1	96	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	63	2	0	981	74
Pårørende	29	65	0	6	41	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	64	2	1	1007	78
Ikke dansk	51	49	0	0	20	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	35	61	4	0	212	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	71	0	2	51	6
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	3	1
Lungeklinik	33	65	1	1	156	8
Hjerteklinik	36	62	1	0	230	15
Gastroenterologisk Klinik	33	61	6	1	180	6
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	20	80	0	0	45	4
Endokrinologisk Klinik	36	62	1	1	146	13
DIAAMB Dialyseamb - RRA	38	62	0	0	13	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	61	2	0	1109
<b>Køn</b>					
Mand	41	57	2	0	510
Kvinde	33	65	2	0	599
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	37	54	9	0	20
20-39 år	34	60	5	0	85
40-59 år	35	62	3	0	297
60-79 år	38	62	0	0	599
80 år eller derover	41	57	2	0	108
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	61	2	0	1049
Pårørende	22	75	2	0	45
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	61	2	0	1079
Ikke dansk	38	62	0	0	21
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	34	63	3	0	235
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	63	4	0	57
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	3
Lungeklinik	38	62	1	0	164
Hjerteklinik	39	60	0	0	246
Gastroenterologisk Klinik	38	59	3	0	185
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	31	67	2	0	48
Endokrinologisk Klinik	36	61	2	1	158
DIAAMB Dialyseamb - RRA	62	38	0	0	13

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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	75	6	0	1110
<b>Køn</b>					
Mand	22	72	6	0	515
Kvinde	17	77	6	0	595
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	8	83	9	0	20
20-39 år	15	75	10	0	84
40-59 år	13	80	7	0	293
60-79 år	22	74	4	0	603
80 år eller derover	27	67	6	0	110
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	19	75	6	0	1050
Pårørende	19	76	5	0	45
<b>Modersmål</b>					
Dansk	19	75	6	0	1080
Ikke dansk	30	66	3	0	21
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	16	76	7	0	236
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	89	2	0	56
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	3
Lungeklinik	22	74	2	1	165
Hjerteklinik	23	69	9	0	245
Gastroenterologisk Klinik	17	76	7	1	185
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	11	87	2	0	47
Endokrinologisk Klinik	21	76	3	0	159
DIAAMB Dialyseamb - RRA	21	50	29	0	14

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	78	2	0	1095
<b>Køn</b>					
Mand	23	75	2	0	511
Kvinde	18	80	2	0	584
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	18	76	6	0	19
20-39 år	17	83	0	0	85
40-59 år	21	77	2	0	295
60-79 år	20	78	2	0	594
80 år eller derover	25	71	3	1	102
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	77	2	0	1037
Pårørende	18	80	3	0	44
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	78	2	0	1066
Ikke dansk	39	61	0	0	21
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	17	80	3	0	236
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	82	4	0	56
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	2
Lungeklinik	18	79	3	0	160
Hjerteklinik	21	78	1	0	238
Gastroenterologisk Klinik	19	79	2	0	185
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	21	77	2	0	48
Endokrinologisk Klinik	25	73	2	1	158
DIAAMB Dialyseamb - RRA	50	50	0	0	12

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	65	1	0	1117
<b>Køn</b>					
Mand	39	60	1	0	517
Kvinde	31	68	0	0	600
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	24	70	6	0	20
20-39 år	26	72	2	0	88
40-59 år	32	67	1	0	300
60-79 år	37	63	0	0	598
80 år eller derover	38	62	0	0	111
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	64	1	0	1047
Pårørende	26	74	0	0	47
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	65	1	0	1078
Ikke dansk	44	56	0	0	21
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	36	63	1	0	238
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	63	0	0	57
Neurologisk Ambulatorie	40	60	0	0	5
Lungeklinik	44	56	1	0	165
Hjerteklinik	33	66	1	0	245
Gastroenterologisk Klinik	29	70	1	0	187
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	27	73	0	0	48
Endokrinologisk Klinik	32	68	0	0	158
DIAAMB Dialyseamb - RRA	43	57	0	0	14

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	801	322
<b>Køn</b>				
Mand	95	5	366	150
Kvinde	92	8	435	172
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	65	35	17	3
20-39 år	95	5	71	15
40-59 år	91	9	227	69
60-79 år	95	5	412	199
80 år eller derover	96	4	74	36
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	93	7	756	299
Pårørende	93	7	33	15
<b>Modersmål</b>				
Dansk	93	7	773	314
Ikke dansk	95	5	19	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	94	6	184	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	39	18
Neurologisk Ambulatorie	-	-	4	1
Lungeklinik	94	6	124	43
Hjerteklinik	96	4	164	84
Gastroenterologisk Klinik	90	10	130	55
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	86	14	37	12
Endokrinologisk Klinik	94	6	111	48
DIAAMB Dialyseamb - RRA	75	25	8	6

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	65	15	3	769	18
<b>Køn</b>						
Mand	20	65	13	2	351	7
Kvinde	15	66	16	4	418	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	58	36	6	16	1
20-39 år	16	71	9	4	68	3
40-59 år	15	69	13	3	224	1
60-79 år	19	63	16	2	391	11
80 år eller derover	19	63	16	2	70	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	66	14	3	726	17
Pårørende	18	53	29	0	31	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	65	15	3	743	17
Ikke dansk	12	78	10	0	18	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	14	69	14	3	177	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	74	5	3	38	1
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	4	0
Lungeklinik	18	64	16	3	118	5
Hjerteklinik	18	66	15	1	155	3
Gastroenterologisk Klinik	15	59	21	5	125	4
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	14	69	14	3	35	1
Endokrinologisk Klinik	18	67	12	3	109	1
DIAAMB Dialyseamb - RRA	38	38	13	13	8	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	27	13	47	642	118
<b>Køn</b>						
Mand	13	35	12	40	299	53
Kvinde	12	19	15	54	343	65
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	6	14	7	74	16	1
20-39 år	4	19	19	59	59	9
40-59 år	7	23	14	56	185	35
60-79 år	16	31	12	41	326	63
80 år eller derover	23	25	13	38	56	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	26	14	48	609	110
Pårørende	4	44	9	43	25	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	26	13	48	619	115
Ikke dansk	14	39	22	25	17	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	7	21	16	55	150	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	27	23	33	30	8
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	4	0
Lungeklinik	20	31	9	40	96	22
Hjerteklinik	14	33	9	44	129	23
Gastroenterologisk Klinik	11	17	14	58	103	23
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	15	39	12	33	33	2
Endokrinologisk Klinik	7	24	17	52	90	16
DIAAMB Dialyseamb - RRA	29	43	14	14	7	0



**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	77	11	1	1072	41
<b>Køn</b>						
Mand	12	78	9	1	495	14
Kvinde	9	77	12	2	577	27
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	5	72	23	0	16	4
20-39 år	3	78	15	4	81	5
40-59 år	5	78	16	1	288	8
60-79 år	12	78	9	1	579	20
80 år eller derover	19	74	6	1	108	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	77	11	1	1009	39
Pårørende	9	85	6	0	45	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	77	11	1	1036	40
Ikke dansk	20	77	3	0	21	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	7	73	19	1	232	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	80	6	2	54	4
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	4	1
Lungeklinik	14	81	4	1	160	5
Hjerteklinik	12	75	11	2	233	9
Gastroenterologisk Klinik	5	80	13	3	176	7
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	2	86	12	0	50	1
Endokrinologisk Klinik	12	80	8	0	153	6
DIAAMB Dialyseamb - RRA	20	30	40	10	10	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	56	29	15	615
<b>Køn</b>				
Mand	59	29	12	305
Kvinde	54	28	18	310
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	32	37	30	9
20-39 år	38	56	6	46
40-59 år	54	35	11	163
60-79 år	58	25	17	335
80 år eller derover	70	17	14	62
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	57	29	15	573
Pårørende	48	33	19	32
<b>Modersmål</b>				
Dansk	56	29	15	594
Ikke dansk	46	49	6	13
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	47	34	20	137
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	30	16	44
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	2
Lungeklinik	62	26	12	90
Hjerteklinik	72	17	11	130
Gastroenterologisk Klinik	57	29	14	65
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	59	26	15	34
Endokrinologisk Klinik	45	39	16	100
DIAAMB Dialyseamb - RRA	38	54	8	13

**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 kontaktperso n	Ja, flere kontaktperso ner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	56	33	12	293
<b>Køn</b>				
Mand	60	32	8	168
Kvinde	49	34	17	125
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	28	67	5	26
40-59 år	52	42	6	68
60-79 år	60	26	15	167
80 år eller derover	67	21	12	28
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	57	32	11	275
Pårørende	35	40	25	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	56	32	12	285
Ikke dansk	20	80	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	48	36	15	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	24	19	21
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	1
Lungeklinik	60	33	7	30
Hjerteklinik	77	20	3	70
Gastroenterologisk Klinik	40	50	10	20
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	68	18	14	22
Endokrinologisk Klinik	38	44	18	50
DIAAMB Dialyseamb - RRA	38	54	8	13

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	49	50	0	0	248	5
<b>Køn</b>						
Mand	51	48	0	1	146	5
Kvinde	45	54	1	0	102	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	46	54	0	0	24	0
40-59 år	50	46	1	2	61	2
60-79 år	50	50	0	0	135	3
80 år eller derover	40	60	0	0	25	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	50	0	1	234	5
Pårørende	35	65	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	50	0	1	240	5
Ikke dansk	22	78	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	46	52	2	0	54	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	16	1
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	0	0
Lungeklinik	52	48	0	0	27	0
Hjerteklinik	50	50	0	0	64	2
Gastroenterologisk Klinik	47	53	0	0	17	0
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	47	53	0	0	19	0
Endokrinologisk Klinik	54	44	0	2	41	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	60	40	0	0	10	1

**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	34	62	4	1	1016	109
<b>Køn</b>						
Mand	37	60	3	0	473	46
Kvinde	31	63	5	2	543	63
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	32	41	22	5	19	1
20-39 år	29	62	6	3	83	3
40-59 år	28	66	4	1	272	25
60-79 år	36	60	3	0	543	68
80 år eller derover	36	60	2	1	99	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	61	4	1	959	100
Pårørende	13	79	5	3	41	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	62	4	1	986	104
Ikke dansk	40	60	0	0	21	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	31	63	4	1	216	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	76	2	4	50	8
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	2	2
Lungeklinik	38	60	2	0	157	12
Hjerteklinik	33	64	3	0	221	25
Gastroenterologisk Klinik	33	61	5	2	165	20
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	31	64	5	0	42	9
Endokrinologisk Klinik	37	55	7	1	150	8
DIAAMB Dialyseamb - RRA	54	46	0	0	13	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	95	4	1120
<b>Køn</b>				
Mand	1	96	4	519
Kvinde	1	94	5	601
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	74	26	20
20-39 år	2	93	5	86
40-59 år	0	95	5	295
60-79 år	1	97	3	609
80 år eller derover	2	92	6	110
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	95	4	1055
Pårørende	0	93	7	48
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	95	4	1086
Ikke dansk	4	96	0	22
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	0	95	5	238
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	91	7	57
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	3
Lungeklinik	1	96	2	167
Hjerteklinik	0	96	4	246
Gastroenterologisk Klinik	1	94	5	185
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	0	96	4	49
Endokrinologisk Klinik	1	95	4	161
DIAAMB Dialyseamb - RRA	0	93	7	14

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	89	10	467	658
<b>Køn</b>					
Mand	1	91	7	236	280
Kvinde	0	87	12	231	378
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	88	12	17	3
20-39 år	2	84	14	39	47
40-59 år	1	82	17	89	213
60-79 år	0	92	7	264	343
80 år eller derover	2	91	7	58	52
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	89	10	420	638
Pårørende	0	95	5	36	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	90	10	449	640
Ikke dansk	16	84	0	13	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	0	87	13	69	169
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	27	30
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	2	2
Lungeklinik	1	96	3	75	95
Hjerteklinik	1	91	8	124	121
Gastroenterologisk Klinik	1	84	15	73	113
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	0	91	9	23	28
Endokrinologisk Klinik	0	86	14	64	97
DIAAMB Dialyseamb - RRA	10	80	10	10	3

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	65	31	3	1	1065	63
<b>Køn</b>						
Mand	69	29	2	1	483	34
Kvinde	62	34	3	1	582	29
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	45	34	17	4	20	0
20-39 år	55	41	3	1	84	2
40-59 år	59	38	2	1	282	17
60-79 år	69	28	3	0	584	29
80 år eller derover	71	28	1	0	95	15
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	31	3	1	1003	58
Pårørende	56	44	0	0	44	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	31	3	1	1031	62
Ikke dansk	52	43	5	0	22	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	62	34	4	0	227	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	34	0	2	53	5
Neurologisk Ambulatorie	40	60	0	0	5	0
Lungeklinik	65	33	3	0	160	8
Hjerteklinik	70	26	3	0	227	19
Gastroenterologisk Klinik	65	32	1	2	179	7
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	62	36	2	0	45	5
Endokrinologisk Klinik	64	31	4	1	157	4
DIAAMB Dialyseamb - RRA	75	25	0	0	12	2



**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	76	22	1	1	1065	65
<b>Køn</b>						
Mand	79	20	0	0	495	25
Kvinde	73	24	2	1	570	40
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	54	37	10	0	19	1
20-39 år	64	33	3	0	85	1
40-59 år	73	25	1	1	278	20
60-79 år	79	20	1	0	585	32
80 år eller derover	82	17	0	1	98	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	22	1	1	1002	62
Pårørende	59	38	0	3	44	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	22	1	1	1031	64
Ikke dansk	65	35	0	0	22	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	75	23	2	0	223	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	24	4	2	54	4
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	4	1
Lungeklinik	77	22	1	0	158	9
Hjerteklinik	79	20	0	0	234	14
Gastroenterologisk Klinik	78	19	2	1	177	10
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	68	30	2	0	47	3
Endokrinologisk Klinik	74	25	0	1	155	7
DIAAMB Dialyseamb - RRA	92	8	0	0	13	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	43	7	2	1120	14
<b>Køn</b>						
Mand	49	42	7	2	513	7
Kvinde	47	44	7	2	607	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	40	34	21	4	20	0
20-39 år	46	42	9	2	86	0
40-59 år	45	47	5	3	299	1
60-79 år	51	41	7	1	609	8
80 år eller derover	42	50	7	2	106	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	43	7	2	1055	12
Pårørende	45	52	4	0	46	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	43	7	2	1086	13
Ikke dansk	45	47	4	4	22	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	37	50	11	3	235	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	52	5	2	58	0
Neurologisk Ambulatorie	20	60	0	20	5	0
Lungeklinik	49	43	5	2	168	1
Hjerteklinik	48	45	6	1	247	3
Gastroenterologisk Klinik	56	37	5	2	185	1
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	59	35	6	0	49	1
Endokrinologisk Klinik	49	41	8	1	160	1
DIAAMB Dialyseamb - RRA	62	23	8	8	13	1

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	33	3	1	1079	53
<b>Køn</b>						
Mand	68	29	3	1	500	20
Kvinde	59	36	3	1	579	33
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	36	33	25	5	18	2
20-39 år	51	41	6	2	84	2
40-59 år	60	36	3	2	291	9
60-79 år	67	30	2	0	582	32
80 år eller derover	67	31	0	2	104	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	32	3	1	1016	50
Pårørende	53	42	2	3	44	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	33	3	1	1044	53
Ikke dansk	47	44	10	0	22	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	60	34	4	1	230	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	31	4	0	52	6
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	4	1
Lungeklinik	63	35	2	1	161	8
Hjerteklinik	69	28	3	1	239	11
Gastroenterologisk Klinik	63	32	3	2	180	7
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	54	41	4	0	46	3
Endokrinologisk Klinik	62	34	3	1	154	7
DIAAMB Dialyseamb - RRA	62	38	0	0	13	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	36	4	1	916	191
<b>Køn</b>						
Mand	62	34	3	1	434	80
Kvinde	57	38	4	1	482	111
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	37	36	21	6	16	4
20-39 år	53	38	6	3	75	11
40-59 år	58	37	3	2	256	42
60-79 år	61	36	3	0	490	105
80 år eller derover	65	33	1	0	79	29
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	35	4	1	868	177
Pårørende	39	55	6	0	37	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	35	3	1	885	189
Ikke dansk	29	61	10	0	22	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	56	37	6	1	193	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	37	2	2	49	9
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	2	2
Lungeklinik	58	37	4	0	139	26
Hjerteklinik	61	36	3	0	198	44
Gastroenterologisk Klinik	60	37	3	1	156	29
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	42	53	3	3	36	10
Endokrinologisk Klinik	62	32	4	2	131	28
DIAAMB Dialyseamb - RRA	75	17	0	8	12	2

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	1112
<b>Køn</b>			
Mand	95	5	513
Kvinde	96	4	599
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	85	15	20
20-39 år	90	10	85
40-59 år	95	5	296
60-79 år	96	4	605
80 år eller derover	97	3	106
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	96	4	1047
Pårørende	85	15	47
<b>Modersmål</b>			
Dansk	95	5	1078
Ikke dansk	96	4	22
<b>Afsnitsnavn</b>			
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	95	5	236
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	57
Neurologisk Ambulatorie	80	20	5
Lungeklinik	96	4	167
Hjerteklinik	98	2	246
Gastroenterologisk Klinik	96	4	183
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	89	11	47
Endokrinologisk Klinik	94	6	159
DIAAMB Dialyseamb - RRA	92	8	12

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	10	63	21	5	36	11
<b>Køn</b>						
Mand	12	71	18	0	19	4
Kvinde	9	55	25	11	17	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	4	4
40-59 år	0	74	17	9	12	2
60-79 år	14	71	15	0	14	5
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	63	22	7	29	9
Pårørende	-	-	-	-	4	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	62	22	5	34	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	20	60	10	10	10	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	1	0
Lungeklinik	14	71	0	14	7	0
Hjerteklinik	-	-	-	-	2	2
Gastroenterologisk Klinik	0	60	40	0	5	1
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	-	-	-	-	3	1
Endokrinologisk Klinik	0	40	60	0	5	5
DIAAMB Dialyseamb - RRA	-	-	-	-	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	67	23	9	2	1033	69
<b>Køn</b>						
Mand	65	26	7	2	475	34
Kvinde	68	21	10	1	558	35
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	57	23	15	5	19	1
20-39 år	65	25	8	2	82	4
40-59 år	67	25	8	1	279	16
60-79 år	68	22	8	2	554	39
80 år eller derover	63	24	12	1	99	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	23	8	2	974	64
Pårørende	63	24	13	0	44	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	23	8	2	1004	65
Ikke dansk	39	34	28	0	20	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	70	21	8	1	218	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	29	4	0	51	4
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	3	1
Lungeklinik	62	26	9	3	153	11
Hjerteklinik	68	23	8	0	228	13
Gastroenterologisk Klinik	71	19	7	2	174	9
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	59	24	13	4	46	2
Endokrinologisk Klinik	67	23	9	1	147	10
DIAAMB Dialyseamb - RRA	46	23	31	0	13	1

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	24	73	2	1	657	242
<b>Køn</b>						
Mand	28	70	1	1	315	106
Kvinde	20	76	4	0	342	136
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	30	60	10	0	11	5
20-39 år	22	72	6	0	55	19
40-59 år	21	74	4	1	178	73
60-79 år	25	73	1	1	367	119
80 år eller derover	23	77	0	0	46	26
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	73	2	1	615	233
Pårørende	21	75	4	0	29	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	73	2	1	636	236
Ikke dansk	19	81	0	0	16	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	27	69	3	1	140	45
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	93	0	0	30	13
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	1	2
Lungeklinik	31	67	2	0	123	21
Hjerteklinik	23	74	3	0	127	59
Gastroenterologisk Klinik	22	77	1	0	99	47
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	22	72	6	0	32	11
Endokrinologisk Klinik	20	75	2	2	93	43
DIAAMB Dialyseamb - RRA	25	75	0	0	12	1



**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	34	3	2	1100
<b>Køn</b>					
Mand	64	31	4	1	507
Kvinde	59	36	3	2	593
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	59	37	5	0	19
20-39 år	51	42	4	3	86
40-59 år	58	36	5	2	296
60-79 år	65	32	2	1	598
80 år eller derover	58	34	6	3	101
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	61	34	3	1	1037
Pårørende	47	43	2	9	46
<b>Modersmål</b>					
Dansk	61	34	3	2	1066
Ikke dansk	47	47	0	6	22
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	52	40	6	2	236
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	39	2	2	56
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	2
Lungeklinik	67	31	1	1	164
Hjerteklinik	63	32	3	2	238
Gastroenterologisk Klinik	61	32	5	2	182
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	50	46	4	0	48
Endokrinologisk Klinik	66	31	1	2	161
DIAAMB Dialyseamb - RRA	77	23	0	0	13

Tabel 32. 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	48	49	2	0	1108
<b>Køn</b>					
Mand	52	46	2	0	510
Kvinde	45	53	2	0	598
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	30	61	9	0	20
20-39 år	44	51	3	1	85
40-59 år	43	52	4	1	295
60-79 år	52	47	1	0	602
80 år eller derover	46	52	2	0	106
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	49	2	0	1046
Pårørende	39	54	4	2	45
<b>Modersmål</b>					
Dansk	48	49	2	0	1075
Ikke dansk	21	79	0	0	22
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	49	49	3	0	235
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	60	4	2	57
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	2
Lungeklinik	52	48	0	1	164
Hjerteklinik	50	48	2	0	243
Gastroenterologisk Klinik	46	49	4	0	185
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	35	63	2	0	48
Endokrinologisk Klinik	49	48	2	1	160
DIAAMB Dialyseamb - RRA	50	36	14	0	14

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	83	17	887	206
<b>Køn</b>				
Mand	85	15	421	87
Kvinde	81	19	466	119
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	69	31	16	3
20-39 år	61	39	67	18
40-59 år	79	21	236	60
60-79 år	88	12	486	106
80 år eller derover	83	17	82	19
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	83	17	835	198
Pårørende	74	26	37	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	83	17	860	201
Ikke dansk	81	19	18	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	72	28	180	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	50	6
Neurologisk Ambulatorie	-	-	2	0
Lungeklinik	86	14	133	28
Hjerteklinik	83	17	198	39
Gastroenterologisk Klinik	80	20	147	35
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	87	13	38	10
Endokrinologisk Klinik	90	10	126	33
DIAAMB Dialyseamb - RRA	85	15	13	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	73	4	2	704	104
<b>Køn</b>						
Mand	22	72	4	2	346	47
Kvinde	21	73	5	1	358	57
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	17	74	9	0	12	1
20-39 år	20	62	12	6	49	13
40-59 år	17	74	7	2	198	20
60-79 år	24	73	3	1	388	54
80 år eller derover	23	76	0	1	57	16
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	73	4	2	662	96
Pårørende	20	69	11	0	28	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	73	4	2	683	98
Ikke dansk	50	45	5	0	13	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	17	70	8	5	133	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	81	2	0	42	4
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	1	1
Lungeklinik	25	73	3	0	102	14
Hjerteklinik	23	74	2	1	149	33
Gastroenterologisk Klinik	25	68	5	2	122	14
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	12	79	6	3	34	1
Endokrinologisk Klinik	19	75	4	2	109	11
DIAAMB Dialyseamb - RRA	42	42	17	0	12	0

**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	36	60	4	0	1111
<b>Køn</b>					
Mand	41	56	3	0	517
Kvinde	32	63	5	1	594
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	27	47	21	4	20
20-39 år	39	54	6	1	83
40-59 år	39	55	6	0	297
60-79 år	36	62	2	0	603
80 år eller derover	32	67	1	0	108
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	59	4	0	1049
Pårørende	16	74	10	0	45
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	60	4	0	1078
Ikke dansk	34	57	9	0	22
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	39	58	3	0	236
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	70	5	0	57
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	3
Lungeklinik	32	64	4	0	167
Hjerteklinik	38	59	2	0	244
Gastroenterologisk Klinik	39	56	4	1	184
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	40	56	4	0	48
Endokrinologisk Klinik	37	57	5	1	158
DIAAMB Dialyseamb - RRA	43	57	0	0	14

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

	Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	64	6	2	195	54	827
<b>Køn</b>							
Mand	31	60	7	2	109	34	350
Kvinde	25	69	5	1	86	20	477
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	3	1	16
20-39 år	32	68	0	0	15	2	68
40-59 år	26	61	12	0	26	8	255
60-79 år	27	64	7	2	115	28	432
80 år eller derover	33	61	3	3	36	15	56
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	30	64	5	1	167	50	799
Pårørende	21	65	5	9	22	4	20
<b>Modersmål</b>							
Dansk	28	65	5	2	184	54	807
Ikke dansk	48	52	0	0	8	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>							
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	35	58	8	0	26	14	185
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	64	7	0	14	6	36
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	2	0	3
Lungeklinik	19	65	13	3	31	7	121
Hjerteklinik	21	70	6	2	47	13	171
Gastroenterologisk Klinik	39	57	0	4	23	6	153
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	27	67	7	0	15	1	32
Endokrinologisk Klinik	38	59	3	0	29	6	121
DIAAMB Dialyseamb - RRA	38	63	0	0	8	1	5

**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	21	69	7	3	540	567
<b>Køn</b>						
Mand	20	71	7	2	263	251
Kvinde	23	67	6	4	277	316
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	73	27	0	9	10
20-39 år	25	67	8	0	36	50
40-59 år	16	68	9	7	123	173
60-79 år	22	70	6	2	307	288
80 år eller derover	29	67	3	1	65	46
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	68	6	3	504	540
Pårørende	9	79	7	4	28	19
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	69	7	3	519	555
Ikke dansk	25	65	5	5	15	7
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	26	58	10	7	104	132
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	75	7	4	28	29
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	2	2
Lungeklinik	26	63	10	1	84	82
Hjerteklinik	22	69	7	2	131	109
Gastroenterologisk Klinik	24	72	1	3	89	93
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	13	80	7	0	30	20
Endokrinologisk Klinik	15	77	6	2	66	92
DIAAMB Dialyseamb - RRA	17	67	0	17	6	8

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	69	31	737	355
<b>Køn</b>				
Mand	75	25	379	123
Kvinde	63	37	358	232
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	73	27	15	5
20-39 år	61	39	56	29
40-59 år	66	34	213	80
60-79 år	73	27	388	201
80 år eller derover	61	39	65	40
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	31	688	342
Pårørende	65	35	36	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	69	31	719	342
Ikke dansk	56	44	12	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	46	54	141	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	43	11
Neurologisk Ambulatorie	-	-	4	0
Lungeklinik	63	37	98	60
Hjerteklinik	73	27	160	79
Gastroenterologisk Klinik	63	37	118	67
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	61	39	33	16
Endokrinologisk Klinik	83	17	126	34
DIAAMB Dialyseamb - RRA	93	7	14	0



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

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	77	23	772	318
<b>Køn</b>				
Mand	80	20	388	114
Kvinde	74	26	384	204
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	77	23	14	6
20-39 år	67	33	58	28
40-59 år	72	28	219	73
60-79 år	82	18	414	172
80 år eller derover	74	26	67	39
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	77	23	725	305
Pårørende	84	16	35	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	77	23	752	307
Ikke dansk	56	44	13	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	69	31	162	68
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	42	13
Neurologisk Ambulatorie	-	-	2	1
Lungeklinik	81	19	118	42
Hjerteklinik	80	20	170	66
Gastroenterologisk Klinik	60	40	107	78
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	74	26	31	17
Endokrinologisk Klinik	86	14	126	33
DIAAMB Dialyseamb - RRA	71	29	14	0

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	72	28	614	475
<b>Køn</b>				
Mand	77	23	324	177
Kvinde	65	35	290	298
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	61	39	13	7
20-39 år	51	49	47	39
40-59 år	73	27	180	112
60-79 år	75	25	327	260
80 år eller derover	65	35	47	57
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	71	29	580	450
Pårørende	79	21	25	20
<b>Modersmål</b>				
Dansk	72	28	604	454
Ikke dansk	50	50	7	14
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	62	38	129	102
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	34	20
Neurologisk Ambulatorie	-	-	1	3
Lungeklinik	64	36	78	79
Hjerteklinik	74	26	135	102
Gastroenterologisk Klinik	67	33	102	84
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	90	10	29	19
Endokrinologisk Klinik	78	22	93	65
DIAAMB Dialyseamb - RRA	69	31	13	1

**Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	80	20	578	518
<b>Køn</b>				
Mand	84	16	289	220
Kvinde	77	23	289	298
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	81	19	11	9
20-39 år	65	35	43	42
40-59 år	79	21	168	126
60-79 år	84	16	315	275
80 år eller derover	72	28	41	66
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	80	20	550	484
Pårørende	86	14	20	27
<b>Modersmål</b>				
Dansk	81	19	562	502
Ikke dansk	67	33	10	11
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	73	27	117	115
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	35	20
Neurologisk Ambulatorie	-	-	1	3
Lungeklinik	93	7	94	69
Hjerteklinik	81	19	118	119
Gastroenterologisk Klinik	71	29	87	97
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	84	16	25	23
Endokrinologisk Klinik	82	18	88	71
DIAAMB Dialyseamb - RRA	69	31	13	1

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	71	24	2	3	965	157	0
<b>Køn</b>							
Mand	69	26	2	3	451	63	0
Kvinde	72	23	2	3	514	94	0
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	81	19	0	0	18	2	0
20-39 år	67	31	1	2	80	6	0
40-59 år	70	25	2	3	258	40	0
60-79 år	71	24	3	3	522	87	0
80 år eller derover	74	20	1	5	87	22	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	72	24	2	3	910	147	0
Pårørende	57	38	4	2	39	9	0
<b>Modersmål</b>							
Dansk	71	24	2	3	935	154	0
Ikke dansk	62	38	0	0	22	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	71	26	3	1	192	49	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	28	0	2	50	7	0
Neurologisk Ambulatorie	-	-	-	-	4	1	0
Lungeklinik	77	21	1	1	146	19	0
Hjerteklinik	67	27	3	4	221	26	0
Gastroenterologisk Klinik	70	25	4	2	163	22	0
Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers	59	38	3	0	39	10	0
Endokrinologisk Klinik	76	18	1	6	137	23	0
DIAAMB Dialyseamb - RRA	62	23	8	8	13	0	0





## 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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**






		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			43
Kommunikation og information			22
Kontaktperson			3
Kvalitet i behandling			29
Pleje			11
Relationer til personale			35
Ventetid			17

## Medicinsk afdeling

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







ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Modtagelsen
1	Personalet optræder altid meget imødekommende.	God
4	Jo, den at jeg ALTID er blevet modtaget venligt. Har KLART følt mig HØRT og SET. Og frem for alt blevet behandlet SERIØST og taget ALVORLIGT.	Virkelig god
6	Måske lidt upersonligt.	God
7	Jeg mødte lægen i ambulatoriet på [andet sygehus]. Der er desværre ikke meget trafik, så jeg mener ikke, det er relevant, at jeg svarer på de spørgsmål, de er jo beregnet på Randers sygehus.	God
13	Det er et meget lille venteværelse sådan rent fysisk, men det er ok.	God
17	Modtagelsen var venlig.	God
18	Tak, den var god.	Virkelig god
24	Nu er jeg meget tynd, så jeg føler, de vil passe godt på mig.	God
26	Stille og roligt. Professionelt.	God
32	Min indkaldelse var blevet forlagt, men efter telefonisk henvendelse gik det meget stærkt, og jeg fik tid samme dag. Så rigtig fin håndtering af sygeplejersken.	God
33	Det kan være et problem, når jeg henter medicin på afdelingen, med de nye sygeplejersker. Det er en langsom og irriterende med deres opfølgninger.	God
42	Flinke som altid.	Virkelig god
44	Man melder jo sin ankomst elektronisk, og der er derfor ingen personlig kontakt.	God
46	Venlig og rar modtagelse. Flinkt personale.	Virkelig god
48	Jeg er kommet der i rigtig mange år, og har altid fået en god modtagelse. Det er dejligt, at de ansatte kan kende en og også huske ens navn.	Virkelig god
50	Nej.	God
52	Tjekker selv ind med sygesikringskort. Det er ok, da jeg har været på ambulatoriet mange gange.	God
56	Den var god i Reumatologisk klinik. [].	God
62	Modtagelsen foregår ved, at man stikker sit sygesikringsbevis i maskinen og får at vide "korrekt læst", "gå til venteværelse". Der sidder en sød dame (ofte), som smiler venligt! Men som har travlt med telefonen og computer!	Uoplyst
64	Venlig og imødekommende.	God
69	Dejligt med fast personale!	Virkelig god
70	Generelt en god modtagelse bortset fra sidste gang, hvor der sad en [anden]. Håber egentlig bare, hun havde fået det forkerte ben ud af sengen, for sød og serviceminded var hun bestemt ikke.	God
72	Lå i seks-syv timer, før der skete noget. Lå i et koldt rum uden mad eller drikke.	Dårlig
73	Venlig og kompetent.	Virkelig god



	78	Er blevet bedre, efter at jeg er kommet der [i en del år]. Nu er jeg der kun [et par gange] om året.	God
	79	Der er meget ventetid, og man kan mærke, at der er meget travlt hele tiden. Der er ikke tid nok til snak.	Dårlig
	80	Dejlig kort ventetid.	God
	82	Altid søde, rare og venlige sygeplejersker.	Virkelig god
	84	Hurtig og effektiv indkaldelse. Kan ikke huske det præcise tidsinterval, men mener, det var indenfor [to uger]. Alt personale gjorde, hvad de kunne for at hjælpe, hvilket ikke var en let opgave med mig. Jeg [ ] lider ikke af tålmodighed men af stædighed! [ ] :-).	Virkelig god

















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

**Modtagelsen**

	2	Det var fint. De havde overblik og styr på, hvor og hvad det drejede sig om.	God
	9	Søde og rare mennesker, som man får tillid til.	God
	11	God.	Virkelig god
	14	Da jeg har haft en blodprop i hjernen for [nogle] måneder siden, kan jeg kun lige klare hverdagen med genoptræning og min diabetes. Alle i ambulatoriet har været søde og dygtige.	God
	17	Blev genkendt af personalet og hilst venligt på. Det er dejligt.	Virkelig god
	18	Følte, det var en kompetent sygeplejerske, som tog imod mig.	Virkelig god

**ID Kommentarer - Lungeklinik**

**Modtagelsen**

	1	Jeg følte, at jeg var kommet til det rigtige sted.	Virkelig god
	3	Det var ok!	God
	4	Nej, da det er første gang, jeg rigtig er inde i sygehusverdenen, har jeg ikke noget at sammenligne med!	God
	6	Den var helt fin.	God
	8	Rigtig god behandling. Og jeg kører med patientbefordring, og der er altid kaffe på kanden og smilende personale.	Virkelig god
	9	Hvis der kunne være lidt mindre ventetid, så ville det være "virkelig godt".	God
	10	Hurtig øjenkontakt, men intet personale rejser sig for at tage imod! Må tale højt for at være sikker på, at blive hørt. Dermed også nogle andre ventende.	God
	11	Jeg har gennem flere år gået til halvårlige kontroller og har altid følt mig velkommen i ambulatoriet.	God
	13	Altid venligt personale.	God
	15	Venlig og smilende. God modtagelse.	God
	17	Jeg var tilfreds med hele besøget.	Virkelig god
	24	Venlig. God.	God
	25	Søde, hjertelige og forstående personale. Dejligt når man er lidt bange.	Virkelig god
	28	Meget venligt og smilende personale.	Virkelig god
	33	Jeg synes det fungerede fint, og ventetiden var i acceptabel.	God
	34	Ingen ventetid.	God

35	Jeg ville gerne have haft besked om, at jeg skulle have røntgenfotograferet mine lunger før besøget, men det fik sekretæren ordnet hurtigt, og jeg oplevede ingen ventetid.	God
37	Jeg kom IKKE i ambulatoriet! Blev indlagt "akut" med lungebetændelse og senere flyttet til en anden afdeling. Indlagt i [to uger].	Uoplyst
40	Jeg synes, det er fantastisk, at man kun venter fem-ti min.	Virkelig god
42	Helt igennem rigtig god modtagelse.	Virkelig god
44	Hverken god eller dårlig, men rimelig.	God
44	Henvist til en forkert retning, men intet af betydning/hurtigt rettet af personalet. OK.	God
47	God = ok. Synes, det er problematisk med to skriveborde med personale lige op til skranken. Af og til opleves det, [som om] jeg "forstyrer" ved at ankomme.	God
48	Spørgsmål besvaret ud fra ambulatoribesøg/kontrol. Disse har fungeret fint. Synes der mangler koordinering mellem afdelingerne, når man har flere alvorlige sygdomme. [].	God
<b>ID Kommentarer - Hjerteklinik</b>		<b>Modtagelsen</b>
1	Gik direkte til Akut Hjerterafdeling.	Uoplyst
2	Modtagelsen var fin, jeg synes, det er lutter søde og rare mennesker, der svarer pænt, når man spørger dem.	God
8	Hjælpesom og sød.	Virkelig god
9	Ventetiden i undersøgelseslokalet var lang.	God
10	Venlig og professionel.	Virkelig god
11	Der var ingen lettilgængelig reception, og ingen informationer om ventetid m.m.	Dårlig
16	Jeg blev modtaget på Afdeling Q som en dronning.	Uoplyst
17	Fik meget fin behandling.	God
18	Virkelig hurtig ekspedition ved scanning af sygesikringskort.	Virkelig god
19	Det var, som det skulle være det hele. Flinker mennesker, meget dygtige. Fuldt ud tilfreds.	Virkelig god
20	Ingen information. Skilte på gangene! Start var fem spørgsmål for at finde vej til venteværelse og sygesikringskortscanner.	Dårlig
25	Jeg sætter to krydser, da jeg har haft to vidt forskellige oplevelser. I [september] en dejlig oplevelse både med læge NN og sygeplejerske NN, men [i oktober] havde jeg en meget dårlig oplevelse med sygeplejerske NN, som startede med at sige, at jeg ikke lignede en, der løb maraton (jeg er [rimelig almindelig af bygning]), og forløbet fortsatte i en meget ubehagelig tone. Jeg håber vedkommende havde en dårlig dag, og at det ikke er noget, hendes patienter bliver udsat for generelt, for det vil jeg ikke ønske for andre. Jeg var noget "nede", da jeg forlod sygehuset den dag, og som hjertepatient er det ikke det, man har brug for. Mine besvarelser vil derfor kun omhandle det positive besøg.	Virkelig dårlig
27	Yderst venlig modtagelse! Næsten ingen ventetid.	Virkelig god
31	De mennesker, der arbejder i ambulatoriet, gør alle alt, hvad de kan for at være gode nok. Vi kan kun være tilfredse med modtagelsen.	God
33	Hurtig, smilende og imødekommende.	Virkelig god
34	Akut indlagt på stue.	God
35	Mangler tydelig skiltning om, at man selv skal køre sit sygesikringsbevis igennem for registre-	God

	ring.	
38	Jeg har aldrig været indlagt akut før, men min opfattelse var god.	Virkelig god
39	Altid god og venlig modtagelse.	Virkelig god
41	Stort, vanskeligt at finde rundt.	God
42	Overraskende god. Kom ind fem minutter før aftalt tid.	Virkelig god
48	Utroligt søde og hjælpsomme sygeplejersker og virkelig god kommunikation omkring forløb og ventetider.	Virkelig god
49	Nej.	God
55	Det var jo altså bare en maskine, jeg skulle stikke sygesikringskortet i.	Uoplyst
57	Venlig, hjælpsom. Kom ind før tid.	Virkelig god
61	Meget dejlig.	God
63	Jeg har kun fået påmonteret et blodtryksapparat på armen, så det er ikke den store historie, jeg har at forfatte om forløbet.	God
70	Dejligt venligt, kompetent personale.	Virkelig god
75	Altid fin modtagelse, samme person kom til med det samme (jeg var der også præcis, det er noget jeg altid er).	Virkelig god
77	Ingen ventetid.	Virkelig god
78	Automatisk modtagelse.	God
81	Nej, intet at bemærke.	Virkelig god
82	Modtagelsen var perfekt.	Virkelig god

**ID Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik**
**Modtagelsen**

1	Det er dejligt med de damer, som hjælper med de nye systemer. Tak.	Virkelig god
3	Den er fin.	God
4	læge NNs bil var brudt sammen på vej ind til sygehuset. Normalt uacceptabelt at skulle vente i halvanden time, men acceptabelt, da de valgte at køre igennem med forsinkelser i stedet for at aflyse.	God
5	Meget flinke og forstående personale (var meget nervøs).	Virkelig god
6	Dejligt at de kender én efter, at jeg er kommet der i mange år.	Virkelig god
9	Lidt upersonligt med scanning af kort. Men man har så muligheden for at henvende sig i receptionen/modtagelsen, hvis man er i tvivl om noget.	God
13	100 procent tilfreds med mine oplevelser.	Uoplyst
14	Det var nogle "flinke mennesker", der var der. En maskine som man skulle registrere sig ved.	Virkelig god
17	Indretningen af venteværelset var dårlig, da vi først måtte sidde på gangen, fordi der ikke var plads.	God
19	Meget imødekommende, jeg fik den information, som jeg havde brug for.	Virkelig god
21	Jeg var absolut ventet.	Virkelig god
27	Der var lidt ventetid []. Men helt igennem god modtagelse.	Virkelig god

29	Venlig og informativ modtagelse.	Virkelig god
32	Jeg føler ikke, at lægen var imødekommende. [Den] første kommentar var: "Vi giver ikke hånd". Så jeg følte mig ikke mødt.	Dårlig
33	Alt var fint.	God
34	Venlig og tryghedsskabende.	Virkelig god
42	Men jeg savnede personlig kontakt.	God
44	Personalet kunne godt have informeret angående ventetiden.	God
53	Hurtig og venlig betjening.	Virkelig god
55	Sødt og venligt personale.	Virkelig god
56	Lang ventetid, men ellers meget godt.	God
57	Jeg har den fornemmelse at blive rigtig godt modtaget i ambulatoriet.	Virkelig god
58	Der mangler vejledning omkring, hvor man skal opholde sig, imens man venter til det bliver ens tur. Ligeledes er der ingen mennesker bag skranken til at modtage en, så jeg vil tro at nogle folk, der ikke har været på stedet før, vil blive forvirret.	God
59	Lang ventetid.	God
60	Jeg var godt tilfreds.	Virkelig god
66	Altid oplagt og kompetent, engageret, venlig, ansvarlig og omsorgsfuld :-).	Virkelig god
67	Ved skranken mødes jeg med et smil. Personalet er imødekommende.	God
72	De er altid imødekommende og taler pænt til en. Forklar gerne tingene flere gange, så man forstår det.	Virkelig god
73	Måske lidt mere imødekommenhed.	God

#### ID Kommentarer - Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers

















#### Modtagelsen

1	Personalet er meget hjælpsomt. De er gode til at tage imod patienterne.	Virkelig god
7	Jeg er kommet til jer i rigtig mange år, og har altid været fuldt ud tilfreds med både personale og samtaler med læge NN. Jeg ved altid, hvis jeg får det dårligt, at jeg kan kontakte jer, og jeg er inde i systemet. Ved godt, at det er vigtigt at lave undersøgelser om patientens oplevelser, men jeg kan kun sige, at det er vigtigt for mig, at det er den samme læge, jeg har samtale med. Om så venteværelset er stort eller lille, eller der er ventetid betyder ikke så meget. Et positivt svar er guld værd. []	Uoplyst
10	Har aldrig ventetid og er altid hjælpsomme.	Virkelig god
13	Alle var hjælpsomme.	God

#### ID Kommentarer - Endokrinologisk Klinik

#### Modtagelsen

4	Ved nogle besøg var det svært at blive registeret, da kontordamen enten var optaget af telefonen eller fraværende. Venteværelset kunne være mere inspirerende, det er pænt kedeligt!	God
5	Smil og venlige bemærkninger.	Virkelig god
8	Alt var godt.	Virkelig god
13	Virkelige flinke [og behjælpelige] sekretærer, der sidder i modtagelsen.	God
14	God og altid med et smil.	Virkelig god

	16	Sødt personale.	Virkelig god
	19	Der er en venlig og afslappet atmosfære uden urimelig ventetid.	God
	22	Jeg har ingen. De var rigtig søde og venlige. Man føler sig velkommen.	God
	23	En hyggelig velkomst fra sekretæren, da jeg kom.	Virkelig god
	25	Nej.	God
	29	Nej.	God
	30	Nej og i hvert fald ikke negativ.	Virkelig god
	31	Der er ofte ventetid, da kontoret er ubesat.	God
	34	Lang ventetid.	God
	36	For lidt diskretion i venterum!	God
	39	Man bliver altid mødt med et smil og får anvist, hvor man skal gå hen.	Virkelig god
	40	Nej.	God
	41	Mangler information om proceduren.	God
	42	Gennem de sidste [mange] år haft min gang i ambulatoriet [flere] gange årligt. Er HVER gang blevet mødt af smilende, venlige og hjælpsomme sekretærer. "Pigerne" evner netop at sætte patienten i fokus. Altid et kompetent svar, også ved telefonisk henvendelse! Roser bør falde...	Virkelig god
	44	Kun en gang "glemte" man mig! Og ventetiden blev lang! Hvilket de undskyldte og beklagede.	Virkelig god
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - DIAAMB Dialyseamb - RRA</b>	<b>Modtagelsen</b>
	3	Ambulancen kørte mig dertil.	God

## Medicinsk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Fejlhåndtering
10	Kun det at lægen havde indkaldt til røntgen, som var foretaget kort forinden.	Godt
11	Jeg spurgte lægen, om jeg kunne få en kopi af dagens journalnotat tilsendt, og det sagde han ja til, men efter fjorten dage havde jeg ikke modtaget det. Ringede til sygeplejerskerne [] og sagde, jeg ikke havde modtaget kopien, og hun oplyste, at jeg skulle have bedt om det ved sekretær. Så der var ikke den bedste kommunikation mellem personalet og lægen. Har fået kopien tilsendt.	Godt
18	Ingen.	Uoplyst
25	Jeg blev henvist til Medicinsk afdeling og tilbage igen, men blev ikke indkaldt. Medicinsk afdeling sørgede for det videre forløb.	Godt
28	Alle de gange jeg har været der, er jeg ikke kommet ind til samme læge, det er altid en forskellig hver gang. Jeg har også kun oplevet to gange, at jeg har været glad og tilfreds. Alle andre gange har jeg syntes, at det var spild af tid, og jeg har været ked af det, fordi jeg ikke syntes, at den læge, jeg var inde ved, forstod mig. Og jeg har også oplevet, at jeg var inde ved en, og det var bare ligesom om, at alt, hvad jeg sagde, bare gik ind af det ene øre og ud af det andet. Sidste gang jeg var der [], der sad jeg en hel time og ventede på at komme ind. Så gik jeg så ind til sygeplejersken og sagde, at jeg havde ventet i en time. Så sagde hun til mig, at ham lægen, jeg skulle have været inde ved, var taget hjem, så han havde bare glemt mig, og der blev jeg meget ked af det.	Virkelig dårligt
31	Glemte at bestille medicin.	Godt
41	Jeg skulle ringe og aftale tid til opfølgning, når jeg havde fået tid til scanning, hvilket jeg gjorde. Det blev vist ikke noteret det rette sted, for de ringede i hvert fald til mig (på dagen for scanningen) for at høre, om jeg HAVDE fået en tid til scanning.	Virkelig godt
56	Jeg lå med blodprop hele natten. Fik den om aftenen, hvor jeg ringede, da jeg ikke kunne finde min seng. To personer opdagede ikke noget. Om morgenen var det for sent at komme til andet sygehus []. Jeg kunne ikke tale eller andet.	Uoplyst
57	Lægen var for dårlig til at give indsprøjtning i leddene.	Uoplyst
62	Mit røntgenbillede viste, at jeg havde haft brækket foden siden sidst [(omkring et år siden)]. Det har jeg ikke, men det skete måske [for flere år siden], da jeg faldt ned af en trappe! Der var hovedrysten tilovers for den oplysning, fordi billederne viste det!	Dårligt
67	Blev indkaldt til forkert CT-scanning, da mine papirer blev forbyttet med en anden. Så jeg kørte [langt] og holdt fri forgæves. ØV!!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
1	Der blev ikke oplyst, at jeg forinden undersøgelsen skulle have taget [medicin] til trods for, at jeg inden besøget havde ringet op til afdelingen, og spurgt, om jeg skulle have taget [medicin] inden.	Godt
4	Ja, min medicinering skulle have været højere, men på grund af protest fra mig blev det i stedet til en fornyet undersøgelse af mit hjerte på andet sygehus.	Godt
8	Ved første besøg i ambulatoriet medbragte jeg medicinliste, som der ved de efterfølgende besøg ikke var styr på. (Skulle ved to besøg gentage min medicin igen).	Uoplyst
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorie	Fejlhåndtering
1	Oplevede ingen fejl.	Uoplyst

✎ 2 Når undersøgelsen forventes udført af en speciallæge opfattes det som en fejl, at det er en almindelig mediciner, der udfører undersøgelsen. Dårligt

**ID Kommentarer - Lungeklinik**

**Fejlhåndtering**

✎ 2 Glemte, at jeg skulle til røntgen. Godt

✎ 12 At man simpelthen havde glemt mig (havde ventet i [næsten en time]). Fik dog en pæn undskyldning :-)

✎ 17 Ingen. Uoplyst

✎ 18 Fejl i journalen, hvilket blev rettet ved telefonsamtale efter ambulatoriet af læge NN. Uoplyst

✎ 20 Glemte introduktion af iltapparater. Uoplyst

✎ 22 Der var kun en læge, som jeg talte med. Havde min datter med. Uoplyst

✎ 40 Ingen fejl, det kørte bare på skinner. Uoplyst

✎ 44 Ingen fejl af betydning. Uoplyst

✎ 45 Forkert dato internt. Indkaldelsesdato korrekt. Blodprøve ikke bestilt. Virkelig godt

✎ 47 - De blodprøver, jeg skulle have taget inden samtale, var ikke bestilt. Godt

- Uddybende undersøgelse fra andet sygehus blev tolket forkert. Jeg blev indkaldt til allerede foretaget undersøgelse om to måneder :-).

- Mit ønske om skriftlig information vedrørende blodprøver i næste brev til mig blev imødekommet, MEN ikke udført.

**ID Kommentarer - Hjerteklinik**

**Fejlhåndtering**

✎ 29 At der var en behandlingsmulighed, som jeg først fik at vide, da jeg mødte op på det sygehus, som andet sygehus havde henvist mig til. Hvis jeg får afli igen, vil jeg gerne informeres om, hvordan man kan reducere det igennem en brænding i hjertet. Uoplyst

✎ 30 Ingen fejl. Uoplyst

✎ 31 Det var meget svært at finde ud af, at der blev lavet nogle fejl. Så alt ok. Uoplyst

✎ 34 Jeg var noget konfus. Uoplyst

✎ 35 Lægen NN satte mit [] medicin op, og jeg skulle begynde med det samme. Halvanden måned senere fik jeg hos egen læge konstateret fuldstændigt skæve tal. []. Personalet kendte ikke til fejlen(e)

✎ 79 Blev indkaldt forkert dag, blev behandlet alligevel lidt senere, samme dag. Var godt tilfreds med behandlingen. Personalet var meget hjælpsomme, så jeg var klaret og sendt ud i det fri to timer senere. OK. Virkelig godt

**ID Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik**

**Fejlhåndtering**

✎ 15 Prøve forsvandt. Samme undersøgelse/test tre gange. Godt

✎ 23 Jeg var tilsagt til møde [på et tidspunkt], men var først fastsat til at møde [på et andet tidspunkt]. Dette forhold påtalte jeg for sygeplejerske NN. Det kunne have fået konsekvenser med hensyn til parkeringsbøde (!). Dårligt

✎ 32 Jeg oplevede, at der ikke blev lyttet til mine ønsker, og at jeg blev nedgjort af lægen, da hun henvendte sig til min mand og sagde: "Snak lige med hende, så håber jeg, du er mere fornuftig end hun er". Personalet kendte ikke til fejlen(e)

✎ 39 Rod med mødedato. [Flere] gange møde uden der var sendt afbud. Uoplyst

✎ 47 Kunne godt have brugt at lægen vidste præcist, hvad mit sygdomsforløb var. Uoplyst

✎ 50	Jeg synes ikke, at bedøvelsen hjalp.	Uoplyst
✎ 54	Undersøgende læge mente vi havde mødtes før, hvilket ikke var tilfældet.	Godt
✎ 59	Jeg fik aldrig min diagnose!	Dårligt
✎ 61	Personalet var ikke særlig gode til at lægge drop.	Godt
✎ 64	De opdagede ikke blodprop i benet til undersøgelse/ultralydsscanning.	Uoplyst
✎ 73	Ikke fejl. Men meget usikker på, hvad for en bedøvelse jeg skulle have.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 2	Knoglemarvsprøver lykkedes ikke første gang.	Godt
✎ 12	Ved tapning trykkede personalet nålen igennem åren, så jeg efterfølgende havde et stort blåt mærke. De undskyldte. Og aftalte, at jeg ikke skal stikkes af elever/praktikanter.	Godt
✎ 13	Ingen.	Uoplyst
✎ 14	Op til bedøvelse blev der nævnt [bestemt medicin], og jeg råbte op, at det tålte jeg dårligt. Dette havde været påpeget i forundersøgelsen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 18	Ingen.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Klinik</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 7	Modtog brev med posten [i sommeren] 2013, som var dateret [fem dage tidligere] 2013 med meddelelse om indkaldelse til samtale den [syv dage efter modtagelse], hvor jeg skulle få taget en blodprøve en uge forinden hos egen læge. Det kunne ikke lade sig gøre. Hvis der var sendt en mail i stedet for brev pr. post, så kunne jeg have nået blodprøven ved egen læge, men fik så en tid på Regionshospitalet Randers i stedet for. En anden indkaldelse til undersøgelse [i sommeren] 2013 var dateret den [syv dage tidligere], dette modtog jeg også pr. post [sammen med det andet brev]. Sen modtagelse i forhold til datering. Mail vil være at foretrække.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 11	Fik en meget hurtig diagnose, som efterfølgende blev trukket tilbage efter flere samtaler og inddragelse af cøliakiforeningen.	Dårligt
✎ 13	Mit blodsukkerapparat [] blev indstillet helt forkert, så jeg skulle tage meget mere insulin, end der var nødvendigt. Så jeg gik tilbage til kulhydrattælling igen.	Dårligt
✎ 17	Havde [nogle] gange fået en forkert tid at vide.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 18	Glemte at give blodfortyndende [medicin].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 33	For ringe bedømmelse af insulin ved hurtigvirkende behov.	Dårligt
✎ 43	Læge lyttede ikke til patient eller pårørende for de symptomer, der lå til grund for besøget. Derfor endte jeg med unødigt behandling af symptomer, der ikke var der, og måtte vente yderligere på de rette undersøgelser.	Godt



## Medicinsk afdeling

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



ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Samlet indtryk
1	Angående ventetid ved min sidste konsultation var ventetiden uacceptabel lang. Ved de øvrige besøg har ventetiden været ok.	Uoplyst
3	Meget engageret personale.	Virkelig godt
5	Det er ikke færdigt endnu.	Godt
13	Personalet var meget venligt, især den behandlende læge.	Virkelig godt
19	Det er nogle fantastisk flinke og hjælpsomme læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
32	Fra forundersøgelse til udredning gik der fire uger, hvilket jeg synes er rigtig flot.	Virkelig godt
40	Der var ingen sekretær den dag, jeg var til behandling, så jeg fik tilsendt nye tider på post, hvilket virkede lidt overfladisk.	Godt
42	Jeg er heldig, har den samme læge hver gang, som jeg er glad for, NN. Han er en dejlig og dygtig læge.	Virkelig godt
44	En læge NN kunne godt trænge til at arbejde med sine menneskelige og empatiske evner.	Godt
45	Kunne godt tænke mig lidt mere udvidet telefontid. Man kan kun ringe mellem otte og ni, og til tider kan det være svært at komme igennem.	Virkelig godt
48	Det var et almindelig kontrolbesøg, og det var derfor kendt, så der var ingen overraskelser.	Virkelig godt
49	Jeg har været godt tilfreds med forløbet.	Godt
51	Jeg har ringet to forskellige gange for at få den næste tid i ambulatoriet (to forskellige tider). Der var ikke blevet sendt brev.	Godt
53	Jeg er meget godt tilfreds.	Virkelig godt
62	Reumatologisk blev flyttet op til syvende etage, og der gik "virkelig koks" i alting! Ventetiden ulidelig lang, folk fik forkerte tider, eller blev afmeldt for sent!! Og ingen vidste noget om nogen. Som at starte forfra med uøvede personaler. KAOS!! Ved sidste besøg var der dog meget mere styr på tingene.	Uoplyst
67	Ja, jeg skal selv sørge for at bestille en tid til undersøgelse, når der ca. er gået et halvt år, tror jeg, at jeg fik at vide, men fik ikke noget på skrift, det kunne godt gøres bedre.	Dårligt
71	Jeg blev stillet i udsigt, at jeg skulle indkaldes til en MR-scanning. Indkaldelsen kom ikke! Jeg har rykket for indkaldelsen og har nu fået en tid []. Jeg synes, det er for lang tid at vente [fem måneder] på en MR-scanning.	Uoplyst
74	Meget fin behandling. Kompetent og venlig.	Virkelig godt
75	Nedslidte fysiske rammer. Minder om poliklinikker i østlandene i 70'erne.	Godt
76	Lægen har stillet diagnosen. Jeg er ikke enig, og føler ikke, at der lyttes til mine argumenter. Overvejer at stoppe behandlingen af den grund.	Godt
82	Noget/nogle personale/læger er grundigere end andre, så undersøgelsen afhænger af, hvem man kommer ind til af lægerne.	Godt
83	Venligt og engageret personale.	Godt
84	Fornemmer god kontakt til andre afdelinger. Bliver altid kaldt ind til diverse undersøgelser rimelig hurtigt. Tror aldrig, en eneste undersøgelse er blevet glemmt.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Nej.	Virkelig godt
2	Det, som virkelig gjorde det svært og forvirrende, var de mange modsatrettede informationer i starten af behandlingsforløbet, hvor jeg var ude af stand til selv at vurdere og indgå i beslutninger.	Dårligt
3	Lidt for mange enkeltpersoner. Det ville have været rart med en fast læge/sygeplejerske.	Godt
ID	Kommentarer - Lungeklínik	Samlet indtryk
4	Jeg undrer mig over, at jeg under indlæggelsen (en dag) havde fået at vide, at det var astma og måske en snert af kol, men ikke noget alarmerende, og da jeg så kom over på lungeklínikken [] kol i svær grad!!	Godt
6	Det forløb/forløber fint.	Virkelig godt
8	Jeg har fået en virkelig god behandling hele vejen rundt.	Virkelig godt
9	Manglende koordinering med ambulatoriet, og hvor jeg skulle have taget blodprøver.	Godt
16	Jeg blev kontaktet af en fysioterapeut, inden jeg selv fik resultatet.	Godt
17	Jeg var meget godt tilfreds.	Godt
19	Kunne have tænkt mig en uddybende forklaring omkring lungefunktion. Og om de var normale efter min alder, og ikke kun "de ser ud som sidst". Hvad er det præcist, om de var sygdomsfrie.	Godt
21	[], Det sidste besøg/kontrol var der ventetid over en time. Selve samtalen varede højst ti minutter, og i døren til kontoret spurgte jeg ind til nogle oplevelser. Disse blev drøftet i døråbningen. Desværre er der på baggrund af disse oplevelser konkluderet i journalnotat fra kontrolbesøget. Har oplevet det samme [med] netop denne speciallæge, som virker [].	Godt
25	Meget tilfreds!!	Virkelig godt
29	Altid sødt og venligt personale. Man føler sig godt taget af.	Virkelig godt
32	Det lader til, at alt forløber efter en plan, der er forudlagt.	Virkelig godt
33	Nej, jeg følte mig godt "guidet".	Godt
40	Nej. Jeg synes, det er forbavsende, hvor kort tid man venter.	Virkelig godt
45	Der har været problemer med diagnosen. Efterfølgende kontrolbesøg har fungeret.	Godt
47	Ufatteligt, at klínik i Randers, der er ansvarlig for sarkoidose-patienter, ikke har kendskab til og etableret samarbejde med specialist på området, når symptomer rammer [bestemte områder]. Der ER specialister i anden by [].	Godt
52	Jeg er yderst tilfreds. Min situation blev grundigt forklaret af lægen ved hjælp af røntgen billeder. Han tog sig god tid. Sygeplejersken forklarede målingerne grundigt og gav gode råd om medicinering og behov for kalktabletter for at opbygge osteoporose.	Virkelig godt
53	Nej.	Godt
ID	Kommentarer - Hjerteklínik	Samlet indtryk
2	Da det er noget med mit hjerte, kunne jeg tænke mig, at lægen informerede mig om, hvad der kan gøres, hvordan og hvornår, og om lægen mener, det er relevant at gøre.	Godt
6	Ingen.	Godt
13	Jeg kunne godt tænke mig snart at få resultatet af undersøgelsesforløbet.	Virkelig godt

✎ 14	Nej.	Godt
✎ 18	Meget betryggende og beroligende. Da jeg stillede et spørgsmål, blev det straks undersøgt via IT.	Virkelig godt
✎ 24	Aftale om blodprøver uden ventetid.	Virkelig godt
✎ 26	Jeg var der for at få sat en blodtryksmåler på, som skulle afleveres samme sted dagen efter. Den person, som satte den på var venlig. Der var ikke noget at sætte en finger på.	Godt
✎ 31	Der blev lavet mere og flere undersøgelser end ventet.	Godt
✎ 35	Undersøgende læge NN havde ikke sat sig ind i det nye EDB-system i forbindelse med ændrede retningslinjer [] (jeg var til undersøgelse, [kort efter de blev ændret]). Talte med sygeplejerske hen over hovedet på mig, hvor jeg blev omtalt som hun. I starten troede jeg, at lægen NN var en sekretær, der spurgte til råds (sad med ryggen til ved vinduet). Bl.a. diskuterede de om hun, altså mig, skulle have en []test, men blev enige om, at de var i tidsnød, så det var unødvendigt.	Godt
✎ 36	Kun GOD BEHANDLING.	Virkelig godt
✎ 37	Test af forskellige behandlingsformer besværliggjorde min behandling (NB: efter min accept heraf).	Godt
✎ 42	[Lægen] søgte sikkerhed for sine vurderinger hos læge NN, og det var meget ansvarsfuldt og betryggende.	Virkelig godt
✎ 43	Nej.	Virkelig godt
✎ 44	Positivt, at der var tid til spørgsmål og til at snakke om mit sygdomsforløb!	Godt
✎ 48	En empatisk, lyttende og vejledende læge NN, som virkelig talte med mig om min situation og var super god til at respektere både mig og mine valg samtidig med, at han ikke lagde skjul på sine lægefaglige vurderinger.	Virkelig godt
✎ 50	Lille mangel på orientering om tidligere undersøgelser.	Godt
✎ 51	Kun at man fulgte pakken for en blodprop i hjertet.	Godt
✎ 53	Personalet virkede meget fortravlede, og havde mange ting i gang. Det gjorde, at man kunne komme i tvivl, om de hørte efter, hvad man sagde, da de hele tiden var på vej væk!	Dårligt
✎ 54	Jeg har fået [flere] kikkertundersøgelser. Sygeplejersken kunne ikke sætte en nål i hånden til bedøvelse, så det gjorde meget ondt. Kunne hun ikke bare tilkalde en af dem, der kan?	Godt
✎ 60	Jeg ved godt, nye læger skal lære ved undersøgelser, men jeg synes, vedkommende skulle spørge bagvagten for mange gange..	Godt
✎ 61	Ingen, alt var ok.	Virkelig godt
✎ 62	Samtale efter blodprop [].	Godt
✎ 64	Jeg sad sommetider med følelsen af, at det var samlebandarbejde. Det var blevet for meget rutine for personalet.	Godt
✎ 65	Er bange for at egen læge ikke har jeres viden om hjertesygdomme, [og efterfølgende] medicinering.	Godt
✎ 70	Jeg har følt mig meget tryk, er blevet behandlet og informeret rigtig godt. Er kommet uanmeldt to gange, hvor der er taget godt imod mig.	Virkelig godt
✎ 71	Jeg er rigtig godt tilfreds. Jeg bliver altid mødt af kompetente og rare mennesker, der hjælper mig med at leve med en kronisk sygdom. Det er jeg glad for og meget taknemlig over.	Godt
✎ 74	Jeg synes, at man skal tilbydes smertestillende eller beroligende medicin til en [] undersøgelse, da det er meget smertefuldt. Det ved jeg også fra andre patienter!	Godt
✎ 76	[Efter undersøgelse] går jeg i motionscenter to gange ugentligt.	Godt

80	Læge NN har ikke holdt det, han lovede NN.	Godt
<b>ID Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik</b>		<b>Samlet indtryk</b>
3	Nej.	Godt
5	Efter endt undersøgelse kom lægen ud i venteværelset, som for øvrigt var meget lille. Her snakkede lægen åbent om undersøgelsens forløb, alt imens der sad fem til syv personer, som kunne høre det hele. IKKE tilfredsstillende.	Godt
10	Jeg måtte vente i næsten to timer.	Godt
17	Jeg har kun stor ros til personalet, der udførte min undersøgelse på Gastroenterologisk klinik. Jeg følte mig meget tryk i deres hænder.	Virkelig godt
19	Det var meget kompetente personer, sygeplejersken og lægen.	Virkelig godt
21	Jeg har sendt en mail til afdelingen med: "Stor tak for god behandling!".	Virkelig godt
26	Jeg fik at vide, at der ville gå tre ugers tid, før jeg ville få svar på mine prøver. Men der gik over seks uger. Hvor jeg måtte ringe ind og rykke for svarene. Det er for længe, når jeg døjer med noget, der hæmmer min hverdag så meget, at jeg har svært ved at opretholde en normal arbejdsuge på 37 timer.	Godt
36	Er ikke færdig med behandling. Ikke noget endeligt svar.	Godt
38	Jeg er meget tilfreds med den behandling, som jeg får!	Virkelig godt
45	Nej.	Godt
51	Jeg kunne ikke forstå, hvad lægen, som scannede mig, sagde. Og hun forstod ikke mig. [].	Virkelig godt
52	Ventetiden fra henvisning til behandling tager for lang tid. Jeg blev henvist fra min læge til en samtale på Randers Sygehus. Der gik godt fire uger. Ved afslutning af samtalen på Randers Sygehus blev jeg indstillet til en såkaldt pusteprobe på Århus Sygehus. Ventetid igen godt fire uger. Efter pusteproven gik der godt tre uger, inden jeg fik svar fra lægen, og behandling kunne igangsættes. Effektiv sagsbehandlingstid har været: Samtale: en halv time, pusteprobe: to timer, efterfølgende samtale med læge: et kvarter. I alt 2,75 time, men der gik i omegnen af et kvartal fra start til slut. Behandlingstiden må kunne reduceres væsentligt ved en bedre planlægning af arbejdsgange m.v.!	Godt
54	For det første blev behandlingen overgivet på tre små blå lapper papir og uden nogen skriftlig diagnose. Hvilket synes utilfredsstillende efter en seks måneders undersøgelsesperiode, og det medfører lavere tillid til diagnosens rigtighed. Undersøgelsesperioden var også alt for lang. For det andet består behandlingen af en [] speciel diæt i seks måneder. Men der er overhovedet ingen bedring nu efter en måned. Man ville forvente en lille forbedring allerede nu. Min tillid til diagnosens rigtighed er derfor lav. Tilsyneladende mangler der en systematisk opfølgning fra hospitalets side.	Godt
59	Svarene fra undersøgelsen og mikroskopien stemte ikke overens.	Dårligt
60	Jeg oplevede, at de arbejdede sammen.	Virkelig godt
63	Nej.	Godt
67	Der var mulighed for at spørge, hvis jeg var usikker. Oplevede, at personalet spurgte til mig under MR-scanningen, om jeg var ok.	Godt
70	Var bare indkaldt til rutinemæssigt tjek en gang årligt (samtale).	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers</b>		<b>Samlet indtryk</b>
4	Alt gik fint og glat.	Virkelig godt
5	Absolut tilfredsstillende. Jeg går til kontrol hvert halve år. Og god oplevelse hver gang.	Virkelig godt

10	Er meget godt tilfreds.	Virkelig godt
14	Uden nogen forklaring fik jeg uventet narkosemaske holdt over min næse og mund, og kun min [mange] års tidligere erfaring gjorde, at jeg dæmpede min intuitive reaktion til at rive den af.	Godt
15	Jeg føler mig godt behandlet men har, som tidligere nævnt, ikke den nødvendige viden	Virkelig godt
16	Var til kontrol og skulle kun tale med en læge.	Godt
17	Hvis de havde fundet ud af, hvad jeg fejlede, så skulle jeg ikke blev opereret og fået fjernet et stykke af min tarm!	Godt
<b>ID Kommentarer - Endokrinologisk Klinik</b>		<b>Samlet indtryk</b>
6	Personalet må godt blive bedre til at containe. Altså lytte til, hvad jeg føler og hvordan min sygdom påvirker mig psykisk, uden straks at feje mig af ved at tilbyde mig konsultation ved en psykolog i Aarhus. Der skal være plads til andet end sygdommen, når man er til kontrol. I skal se på og lytte til det hele menneske.	Godt
7	Meget dygtigt, venligt og smilende personale. Men ventetiden på næsten halvanden time på at få besked på, om man har kræft eller ej, den er lang.	Virkelig godt
8	Super godt.	Virkelig godt
13	Undrer mig over, om der ikke er en tavshedspligt indbyrdes mellem læger/sygeplejerske. Nu når det det omhandler, har med mig at gøre som patient og ikke den pågældende sygeplejerske, som spurgte mig om noget, jeg anser kun kommer læge/mig ved og evt. sygeplejerske, der har med mig at gøre.	Godt
15	Jeg synes ikke, der rigtig sker noget omkring de problemer, man har. Får blot at vide, man selv må finde ud af det.	Uoplyst
19	Sygeplejersken er god til at opfatte evt. problemer ved samtalen, under blodtryksmåling og vejning og herefter videregive informationen til overlægen således, at evt. bekymringer bliver behandlet under lægesamtalen.	Godt
21	Da aftalen med diætisten blev lagt så lang tid efter behandlingsstart, blev der lagt for stor vægt på medicin frem for selvhjælp (kostændringer/livsstilsændringer).	Godt
23	Hurtigt og nemt det hele.	Virkelig godt
26	For lang ventetid for blodprøve udtagning.	Godt
28	Der er for lang tid mellem samtalerne.	Godt
30	Min egen læge bliver også informeret, og det, synes jeg, er godt og informativt.	Virkelig godt
31	Forløbet varer alt for længe. Der går et år med undersøgelser før, behandlingen sættes i gang.	Godt
32	Sekretæren var meget empatisk, lyttende og forstående. Hun orienterede om, hvad der skulle ske hos læge NN, som ikke besidder empati og fremstår meget arrogant. Han påstod (og anbefalede min læge) udredning med henblik på depression! Er en glad og positiv dame! []. Virkelig nedladende mand! Min ægtefælle og jeg er stadig rystede over hans arrogance.	Virkelig dårligt
35	Lægen, som skulle snakke med os efter scanning af [ufødt] barn [], var ikke enig i mediciners mening, hvilket virkede uprofessionelt at sige.	Godt
38	Undersøgelsen var en fotografering af min skjoldbruskkirtel med henblik på en planlagt [] behandling [nogle uger senere]. Fotograferingen foregik om formiddagen. Om eftermiddagen ringede den afdeling, som skulle foretage den efterfølgende behandling, og foreslog at behandlingen blev udskudt til [flere måneder senere]. Fotograferingen kan derfor ikke bruges, da den, ifølge det for mig oplyste, ikke må være mere end tre måneder gammel.	Virkelig godt
39	Besøgene bærer i sagens natur tydeligt præg af, at det skal gå hurtigt (tiden er knap), så det fordrer, at man (patienten) er godt forberedt hjemmefra, og det er jo kun en fordel for begge.	Virkelig godt

- |   |    |  |      |
|---|----|--|------|
|  | 43 | Efter sidste undersøgelse [] gik behandlingen hurtigt og effektivt, da der opstod komplikationer. Hurtig/effektiv behandling, da der kom den rigtige læge til. | Godt |
|  | 45 | Samtaler bør foretages under ikke så højt et lydniveau, så andre folk på gangen ikke kan høre samtalen. Vær mere lyttende på pårørende.                        | Godt |

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Samlet indtryk
4	Nej, føler mig tryk!	Virkelig godt
13	Jeg har selv søgt yderligere oplysning over internettet, der kunne godt have været en folder eller andet informationsmateriale (det havde jeg slet ikke tænkt på eller forventet).	Virkelig godt
15	Nej.	Godt
19	Det har været fint for mig.	Virkelig godt
20	Modtog ikke nogen form for information.	Godt
21	Jeg har haft leddegigt i [mange år], og har ikke i mange år fået information om sygdommen eller behandlingen m.v.	Godt
23	Jeg fik ikke noget informationsmateriale, kun mundtlige råd af lægen (undersøgeren).	Godt
27	Jeg fik ikke helt opklaring om, hvad min diagnose betyder. [] Mere uddybende information og forholdsregler om min fremtid og gigt.	Godt
33	Der er ikke noget information angående min sygdom, og der går ca. otte måneder til næste undersøgelse.	Godt
34	Der er altid plads til, at jeg kan ringe til afdelingen, hvis jeg har behov for yderligere information, der på en eller anden måde kan indvirke på mit sygdomsforløb. Meget kompetente medarbejdere, der gør alt for at hjælpe mig.	Godt
43	Jeg har ikke modtaget noget.	Godt
44	Jeg fik hverken skriftlig eller mundtlig information om min sygdom. Ingen information om muligheden for fysioterapeut og ergoterapeut og paragraf 56. Informationen om min nuværende medicin var et udskrift fra minmedicin.dk. Gigtforeningen har lavet en pjece, som kunne bruges i stedet for.	Godt
51	Jeg har ikke fået skriftligt informationsmateriale om min sygdom. Det er kun noget, jeg selv har fundet på nettet.	Godt
55	Jeg har fået god forklaring til minde spørgsmål ved NN.	Godt
58	Har kun fået en lille stykke papir om det, der var galt med mig.	Godt
60	Jeg er udviklingshæmmet og skal have tingene forklaret på anden måde, end så mange andre mennesker, altså meget uddybende.	Godt
61	Havde selv fundet ud af, at nogle gigtpatienter kom til lægelig kontrol på andet sygehus frem for Randers. Samme læge var [der] omkring en gang om måneden. Spurgte lægen og fik lov at komme til andet sygehus. Havde tidligere spurgt en sygeplejerske, der sagde, at det kun var meget dårlige patienter, der fik lov til det, men det forholdt sig omvendt. Hvis det kun var almindelig kontrol uden forventning om behandling, ville det være i orden.	Godt
62	Til at begynde med (opstart af leddegigt) masser af information i form af pjecer og video og andre pjecer. Personalet er opmærksomme og hjalp sammen. NU har man jo sin tid, og der bliver gjort det de plejer.	Uoplyst
66	Jeg synes, der burde være fortalt lidt om kost ved første undersøgelse.	Godt
67	Jeg fik ingenting.	Dårligt
69	Jeg er ordblind og derfor kan skriftligt materiale nogle gange være svært!	Virkelig godt

72	Jeg fik ingen informationsmateriale. Først da jeg kom til genoptræning.	Godt
77	Har ikke modtaget noget materiale.	Godt
81	Har aldrig fået noget.	Godt
84	Da jeg havde mindre børn ved sygdomsstart, tog personalet sig tid til også at forklare dem, hvad det er for en sygdom. Vi lånte også en film i ambulatoriet.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Der har været en læge NN, jeg har talt med ved to af konsultationerne. Han har været yderst informativ og haft stor indsigt og forståelse.	Dårligt
15	Har intet at klage over.	Godt
<b>ID Kommentarer - Neurologisk Ambulatorie</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Husker det ikke, jeg er gammel og træt.	Godt
2	Har ikke mødt andre personaler end undersøgende læge.	Uoplyst
<b>ID Kommentarer - Lungeklinik</b>		<b>Samlet indtryk</b>
9	Der var ikke nogen, der informerede mig om, hvor voldsom og hvor markant min sygdom var, før til allersidst.	Godt
11	Jeg modtog ikke informationsmateriale i forbindelse med denne kontrol, men har modtaget relevant materiale i forbindelse med tidligere kontroller.	Godt
14	Nej, det var et afsluttende besøg/kontrol.	Virkelig godt
15	Den gode information, jeg har fået på klinikken kunne man godt lære lidt af på medicinsk sengeafdeling (lungeafdeling).	Godt
17	Jeg har kun været i ambulatoriet den ene gang [indtil videre].	Godt
22	Har ikke fået noget materiale. Har ikke brug for det.	Uoplyst
23	Ingen [] diagnose efter næsten et år.	Godt
27	Da jeg fik konstateret [sygdom], fik jeg at vide, at de mørke skygger i lungerne aldrig forsvandt, og ved sidste kontrol fik jeg så at vide, at de var blevet meget mindre. Lidt mærkeligt, synes jeg.	Godt
39	Jeg har kun følt mig godt tilpas og velinformeret af et venligt personale.	Virkelig godt
40	Nej.	Virkelig godt
43	Mange foldere og pjecer overlapper hinanden i forløbet, man kommer på ambulatoriet og indlæggelse.	Uoplyst
44	Ok materiale i almindelighed, men parkeringsforhold kunne være bedre oplyst med hensyn til betaling osv.	Godt
50	Jeg [arbejder indenfor sundhedssektoren], så jeg er fuldt tilfreds med information osv.	Virkelig godt
54	Nej.	Godt
56	Jeg blev ikke tilstrækkeligt informeret om forløbet/resultaterne efter undersøgelsen. Det samme gælder for min egen læge, som ikke fik de nødvendige resultater.	Dårligt
<b>ID Kommentarer - Hjerteklinik</b>		<b>Samlet indtryk</b>
3	Ville gerne have haft en brochure om forhøjet blodtryk, og hvad man evt. selv kan gøre.	Godt

























15	Jeg fik at vide, at jeg kunne ringe til sygeplejerske ved behov. Jeg ringede på det nummer, vi havde fået udleveret ved besøget, men fik her besked på at kontakte egen læge. Og det bevirker hver gang, at jeg starter på akut modtagelse med temperaturmåling, trykken på maven osv. Herefter venter man fem til ti timer, før hjertelægen kommer forbi.	Virkelig godt
34	Har ikke været der før og efter.	Uoplyst
35	Det virker ikke ordentligt, når undersøgelserne foregår på forskellige sygehuse, ligesom ved akut indlæggelse [flere år tilbage]. Man taler med syv til ti forskellige personer, halvt læger og halvt sygeplejersker, hvor absolut ingen af dem har det samlede overblik. Man bliver ofte henvist til samtale med egen læge, som desværre er endnu længere væk fra det faktiske forløb.	Godt
46	Har ikke fået informationsmateriale.	Virkelig godt
48	Jeg er SÅ tilfreds med forløbet på Randers Centralsygehus!!	Virkelig godt
53	Har haft flere kontakter, og det svinger utroligt meget, hvilken "service" man oplever.	Dårligt
56	Under forudsætning af, at den information, jeg har modtaget, er korrekt, har jeg ingen kommentarer.	Godt
57	God, præcis information. Både på tryk og mundtligt.	Virkelig godt
59	Egentligt ikke, alt var jo perfekt.	Virkelig godt
61	Kun til ug.	Virkelig godt
65	Synes god "Hjertebog", som mine børn også har læst.	Godt
68	Har modtaget mundtlig informationsoplysning.	Virkelig godt
70	God læge NN og dejlig kontaktperson, som er rigtig gode til at informere angående sygdom, behandling og det videre forløb og følger op telefonisk.	Virkelig godt
72	Informationsmateriale etc. fremkom i genoptræningsforløbets undervisningstimer en gang ugentlig i de otte uger, genoptræningen (den fysiske på regionshospitalet) varede og som nu fortsætter i kommunalt regi.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Nemt at forstå.	Virkelig godt
3	Nej.	Godt
9	Materialet var udarbejdet til en større undersøgelse. Derfor var det ikke alt, der var relevant for mig. Og dermed lidt forvirrende (angående forberedelse til undersøgelse).	Godt
12	Var i telefonisk kontakt med personalet, der sidder ved telefonen, inden undersøgelsen. Mødte her en MEGET bestemt og ikke særlig imødekommende kvinde. []. Det var ikke særlig rart. Hun var meget ubehagelig.	Godt
14	Nej.	Godt
18	Gik til flere forskellige undersøgelser gennem 3/4 år. Man fandt ikke årsagen til min sygdom. Jeg er stadigvæk syg. Sygehuset mente ikke, de kunne gøre mere for mig.	Godt
19	Jeg synes, at man mangler at få oplyst, at man er berettiget til kørepenge. Jeg fandt dog ud af det ved det andet besøg, men det virker lidt som om, at man skal have hatten i hånden, når man skal bede om disse. Jeg bryder mig ikke om at bede om sådan, men da man har ret til dem så...	Virkelig godt
20	Fik intet materiale.	Dårligt
28	Det er meget lang tid siden, min sygdom blev konstateret, så jeg tænker på, om der er mere informationsmateriale, der kunne være relevant at give.	Virkelig godt

37	God information af læge NN.	Godt
39	Kun mundtlig besked om, at stoppe med en type medicin.	Godt
42	Min læge var mere interesseret i at høre om mine erfaringer. Jeg bestemmer selv min medicin (hvilken slags og mængde), og det virker.	Godt
44	Personalet sagde, at jeg i løbet af ca. seks uger ville få svar på undersøgelsen. Efter ni uger kontaktede jeg ambulatoriet angående svar. Jeg fik ikke selv svar, men der ville blive sendt undersøgelsesvar til min læge. Jeg synes ikke, at personalet skal sige, at man får svar selv, når jeg ingenting hører fra ambulatoriet.	Godt
49	Jeg fik at vide: "Hold med at ryge. Ingen kaffe eller alkohol". Der var ingen, der nævnte kodymagnyl, som ifølge [Sundhedsstyrelsen] er skadelig for mavesår.	Godt
52	Det var måske lidt omfangsrigt.	Godt
60	Jeg har fået godt informationsmateriale.	Virkelig godt
63	Nej.	Godt
65	Har kun fået informationsmateriale ved tidligere besøg.	Godt
66	Jeg ville gerne have set billeder af mit brud og var hos jer i tre timer.	Godt
67	Der var mulighed for at spørge til informationen.	Godt
72	Bruge tid på at forklare, hvad der skal se. Vil være sikre på, at man er med på, hvad der skal ske, inden man går der fra. Fik en rigtig god bog omkring sygdommen.	Virkelig godt
73	Jeg har ikke fået undersøgelsens resultat at vide. Eller om jeg skal henvende mig til min læge.	Godt
<b>ID Kommentarer - Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Har fået rimelig information og er tilfredsstillende.	Godt
9	Fik indtryk af, at de ikke havde læst min journal, derfor forkert medicin.	Uoplyst
13	Virkelig godt. Hvis det blev aftalt, de skulle ringe, ringede de som aftalt. Der blev virkelig fulgt op på alt. Tak for det.	Virkelig godt
14	Natten efter operationen havde været betydeligt nemmere, [hvis jeg havde] fået at vide, at smertestillende var anbefalet, ikke kun under opvågning.	Godt
<b>ID Kommentarer - Endokrinologisk Klinik</b>		<b>Samlet indtryk</b>
4	Nogle pjecer kunne være mere uddybende i forhold til symptomer på for lavt blodsukker (diabetespjecer).	Virkelig godt
10	Helt i orden.	Virkelig godt
19	Jeg har gennem årene ikke været præsenteret for information, jeg ikke har været i stand til at forstå.	Godt
30	Jeg er nok én af de mest tilfredse patienter, I har.	Virkelig godt
36	Personligt mangler jeg vilje til at holde min behandling, hvilket jeg ikke synes, jeg kan komme videre med!	Godt
41	Det undrer mig, at jeg kun skal møde hvert halve år, og ikke hver tredje måned.	Godt
45	Mangler information om følgesygdomme.	Godt

## Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Samlet indtryk
20	Mangler anvisning på behandling!	Godt
29	Mellem mine besøg får jeg taget blodprøver, og jeg ringer altid angående resultatet, selvom det ikke er nødvendigt. Jeg har aldrig følt, at det var "for meget". Tværtimod!	Godt
54	Ikke syg.	Virkelig godt
55	Ambulatoriet fungerer stort set udmærket.	Godt
59	Jeg kunne godt bruge information om kostens betydning for gigt eller for gigtpatienter.	Godt
62	Man bliver ikke orienteret om, hvilke undersøgelser, man kan få taget hjemme [], da man ikke indlemmer postnumre!! Svært at få hjælp i akutte situationer, nærmest umuligt at få akuttid! Ringer man og snakker med en sygeplejerske, er det ofte, de glemmer at ringe tilbage (og man føler sig hjælpeløs!). Som om man ikke bliver hørt, indtil blodprøven er "i hus", og de fortæller det samme, som man siger! Man føler sig under mistanke for at lyve eller få unødigt opmærksomhed. TIL BESVÆR!	Uoplyst
63	Jeg synes, der er meget stor ros til den læge, jeg blev undersøgt af. Hun havde virkelig tid til at høre på en.	Godt
75	Har oplevet ventetider over en time et par gange.	Godt
77	Jeg har adskillige gange gjort opmærksom på, at jeg er udfordret på kostområdet.	Godt
84	Det er dejligt altid at kunne ringe, hvis der dukker spørgsmål op.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
8	Jeg synes, at når man får en kontaktperson ved første besøg, så forventer jeg at se hende anden gang også. Hvilket IKKE var tilfældet!! Det er for forvirrende/utrygt at få oplyst, at man har en kontaktperson, som man så alligevel IKKE har.	Godt
10	Spild af tid for mit vedkommende. Sygeplejersken lyttede ikke og var noget negativ.	Dårligt
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorie	Samlet indtryk
2	Læge NN lovede at vende tilbage, når hun havde talt med en anden læge NN. Det er ikke sket.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Lungeklinik	Samlet indtryk
7	Jeg er for dårlig til motion.	Godt
10	Ved antydning af nyt/andet angående min sygdom [sker der] hurtig handling.	Godt
27	Da jeg fik konstateret [sygdom], fik jeg samtidig [anden sygdom], som jeg fik undersøgt i Randers først, hvor jeg fik at vide, at man aldrig havde haft nogen med [sygdom], som havde [anden sygdom]. Så kom jeg til undersøgelse på andet sygehus til en specialist i [], så sagde han, at de havde haft flere tilfælde med [den kombination]. Så mener jeg bare, at man ikke samarbejder i mellem sygehusene, så man får samme besked lige meget hvilket sygehus, man besøger. Ellers glad for den gode behandling.	Godt
31	Har gennemgående en ok opfattelse af besøget!	Godt
40	Nej, alt i orden. Kun ros i mit forløb.	Virkelig godt
52	Jeg er så tryk ved, at jeg har mulighed for at komme på Lungeklinikken i Randers. De har fået min lungefunktion [op].	Virkelig godt

	55	Søde og venlige piger i ambulatoriet og på lungeklinikken.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjerteklinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	5	Det er svært for mig at vurdere kommunikationen mellem ambulatoriet og praktiserende læge. Dog virkede praktiserende læge ikke særlig indsat i min sag.	Virkelig godt
	15	Det har knebet med information til egen læge og hvilke blodprøver, der skal tages inden næste besøg.	Virkelig godt
	23	Jeg har [angst] i mild grad, hvorfor oplysninger om, at jeg skulle have foretaget en undersøgelse [] gjorde, at jeg følte mig utryk. Efterfølgende tog jeg det selvfølgelig som noget positivt.	Godt
	31	Ingen grund til kommentarer. Alt var ok.	Godt
	35	Kun til Skejby: Indkaldt til klokken otte, hvor jeg skulle have været i bad, registreret og omklædt i sygehustøj. Sengen på stuen stod med sengetøj fra foregående dag. Sygeplejersken og jeg redte seng, og hun hentede sygehustøj. Blev først kørt ned [om eftermiddagen] efter at have rykket flere gange. Gik i seng og blev kørt langt til undersøgelse. Her var ventetid, da der var personaleskift på det tidspunkt. Undersøgelsen tog 10-15 minutter. Blev kørt tilbage af stresset portør, der for anden dag i træk havde dobbeltvagt []. Måtte stå op med det samme, da jeg kom op på stuen, skulle bare tjekkes engang imellem for at se, om limningen af indgangssåret holdt. Tog hjem [om aftenen] efter at have optaget en stue i knap 12 timer, uden egentlig at have behov for den.	Godt
	37	Nej.	Godt
	42	Jeg havde kun et besøg.	Virkelig godt
	45	Private MOBILBESKEDER under konsultationen?? TIL LÆGEN!	Godt
	48	Næ.	Virkelig godt
	55	Jeg skulle have sat en Holtker monitorering på, så det var altså ikke den helt store sag!	Virkelig godt
	61	Nej.	Virkelig godt
	66	Talte godt sammen med personalet og læge NN. Hyggeligt besøg.	Virkelig godt
	67	Jeg synes, at alt fungerede fint.	Virkelig godt
	82	Det har jeg ikke, da jeg er særdeles godt tilfreds.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Har været til diætist.	Virkelig godt
	5	God dialog med lægen på afdelingen.	Godt
	6	Efter mange år med en kronisk sygdom kender læge og sygeplejerske efterhånden min sygdomshistorie bedre, end jeg selv gør, og det giver stor tryghed. Og at jeg ved, at jeg ALTID kan ringe, hvis der opstår noget uventet, og der er ALTID blevet taget fat om problemet og handlet hurtigt. Har kun stor ros til afdelingen.	Virkelig godt
	9	MEGET venligt og kompetent personale, men man skal selv sørge for at spørge.	Godt
	17	Jeg har gennem hele forløbet haft indtryk af, at der har været god kommunikation/videregivelse af information i mit sygdomsforløb mellem forskellige afdelinger.	Virkelig godt
	23	Jeg synes, tilliden til systemet har lidt et knæk, når der ikke er overensstemmelse mellem det opgivne mødetidspunkt og den faktiske mødetid, når der er udsendt en skriftlig indkaldelse. Jeg føler, at jeg efterfølgende selv skal verificere om det, jeg får at vide, nu også kan være rigtigt.	Godt
	24	Jeg har ikke noget at klage over. Er altid blevet behandlet godt.	Virkelig godt

30	Har både været meget utryg og meget tryk efter ambulatoriebesøg. Var meget utryk ved alle de første besøg. Først tryk da diagnosen var stillet. Og er tryk nu!	Godt
31	Stor forskel på første og andet besøg. 1. Måske lidt dramatisk, men meget oplysende. 2. Hurtigt (det skal arbejdes væk).	Godt
43	Glemte mig. Sender bud til kost- og diætbehandling, så der blev længere ventetid.	Godt
52	Effektiv behandlingstid på 2,75 time må kunne gøres væsentligt hurtigere end hen over et helt kvartal (et kvart år!), inden diagnose er fundet og behandling igangsat. Bedre arbejdsplanlægning, LEAN, fokus på patientens forløb frem for udelukkende faglighed må kunne kombineres bedre og i bedste fald også højne kvaliteten, hvis patienterne får en hurtigere gennemløbstid.	Godt
59	De sidste samtaler var meningsløse.	Dårligt
60	Jeg har besøgt forskellige afdelinger i forbindelse med [] min ryg. Der fulgte så mange ting, som jeg kan takke min læge for, da han ville ikke høre på mig. Har nu fået en rigtig god læge, som er god at snakke med, han er altid flink og tager sig tid til mig.	Virkelig godt
65	Totalt rod i nye tider. Lægen ønskede først at se mig om godt et år, for at han så også kunne få svar på ny []scanning med i det samlede billede. To dage kom der brev med indkaldelse til scanning i [efteråret] 2013. Den skal først være i 2014. Næste dag kom ny tid til []tjek i [efteråret] 2014. Hvis alle havde læst journalen, stod der tydeligt, at disse undersøgelser og samtaler skulle være i [efteråret] 2014. Spild af ressourcer at sende to breve til mig og besvær for mig af få fat i rette personer og nye tider.	Godt
68	Det sidste besøg var meget kort, ca. fem til ti minutter til samtale.	Godt
74	Måske for kort samtale.	Godt
<b>ID Kommentarer - Fælles Medicinsk Ambulatorie M - Randers</b>		<b>Samlet indtryk</b>
15	Ja, jeg er totalt uforstående over, at nogen kritiserer Randers Sygehus. Jeg har kun gode erfaringer.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Endokrinologisk Klinik</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Der lå masser af materiale omkring kost m.m.	Virkelig godt
3	Jeg er ikke-ryger.	Godt
4	Der har, og er, en god 'ping-pong'-dialog mellem personale og patient (mig), hvor behandlingen rettes til i forhold til, hvordan min krop reagerer.	Virkelig godt
7	Det kunne være rart, hvis det var den samme læge, som sendte mig til diverse undersøgelser, der også var den, der gav det endelige svar. Lægen, som gav mig svaret, nævnte nogle ting, bl.a. noget med leveren, men det skulle ikke undersøges yderligere. Efterfølgende tænker jeg af og til på, hvad det var. Det fik jeg ikke at vide, så jeg overvejer at kontakte afdelingen for yderligere svar, så jeg kan slippe for at spekulere på det.	Virkelig godt
12	Jeg var der kun en gang. Så hjælp behandlingen.	Godt
14	Tilfreds.	Uoplyst
19	Jeg føler tryk i forbindelse med min sygdom pga. et professionelt personale, som giver en fin vejledning om den optimale levevis i forbindelse med min sygdom.	Godt
25	Nej.	Godt
32	Ambulantnotatet er videresendt fra min læge... Atter en meget arrogant tilgang til min sygdom og til "patienten" som sådan!	Virkelig dårligt
46	Jeg synes, der er for mange skiftende sygeplejersker. De sidste tre gange, jeg har været til kontrol på Randers Sygehus angående [min sygdom], har det været forskellige sygeplejersker. Det kan godt være frustrerende.	Godt

## Medicinsk afdeling


















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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Samlet indtryk
1	Ved de telefoniske henvendelser, jeg har haft brug for mellem konsultationerne, har jeg fået god guidning. [Kommunikation og information]	Uoplyst
2	De kunne forkorte ventetiden. Det var altid minimum en time til halvanden time. Ellers var de rigtig venlige og hjælpsomme, hvis man havde spørgsmål eller andet. Det var det eneste, men også træls, når man så hele tiden blev nødt til at flytte bil, mv. [Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
6	Venteværelset kunne godt trænge til en kærlig hånd. [Fysiske rammer]	Godt
8	Venteværelse er for lille i forhold til antal af patienter der venter. I undersøgelsesrum er der stort lysindfald fra vindue, det giver genskind i skanningsskærm. Min opfattelse var at lægen havde vanskeligt ved at vurdere billedet. [Fysiske rammer]	Godt
9	: -).	Virkelig godt
10	Venlige sygeplejersker :-) [Relationer til personale]	Godt
11	Der er for lang ventetid til at komme til første gang. [Ventetid]	Godt
12	De skal have stor ros på afdelingen. Bliver altid godt modtaget, når jeg kommer. Altid smil og et ord med på vejen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Jeg synes, at venteværelset er for lille, og der er kun gamle blade, som man har læst, de sidste [] gange man har været der!! Synes også, at undersøgelsesrummet virker meget koldt, og man har bare lyst til at komme ud igen!! [Fysiske rammer]	Dårligt
16	Manglende mørklægningsgardiner i undersøgelsesrum, hvor der anvendes scannere. Næsten umuligt at se på skærm ved solskin. [Fysiske rammer]	Godt
17	Venteværelset er lidt trang. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Tak, jeg synes, at det var godt alt sammen i ambulatoriet.	Godt
19	Alle er meget opmærksomme på ens person. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Mine besøg på ambulatoriet er meget rutineprægede. Besvarer spørgeskema på pc'en, venter på lægen, og taler kort med lægen, som konstaterer, at alle prøver er ok. Hvis jeg ikke har noget, er jeg hurtigt ude igen, hvorefter jeg får nye tider til blodprøver og næste samtale. Men det er jo kun godt, at alt kører fint. Medicinen virker, og holder sygdommen næsten i ro.	Godt
22	Mine svar er ikke 100 procent, da jeg ikke kommer der så tit.	Godt
29	Jeg har haft samtaler med læger og sygeplejersker gennem tre år, og jeg oplever dem som meget venlige og imødekommende. Jeg vil understrege deres tålmodighed med mine mange spørgsmål, som, især i starten, klart må have overskredet den tid, der nok var til rådighed. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
30	Venteværelset virker noget trangt/tæt, når der er mange mennesker, der venter.	Godt

	[Fysiske rammer]	
35	Ok personale, men de har for travlt. Jeg mister meget af samtalerne, når det skal gå så stærkt. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
36	Hurtig effektiv behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
37	Venteværelset var lille til to kørestolsbrugere og to patienter uden kørestol. Kunne blive bedre ved at indrette et større venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
38	Jeg har været meget tilfreds. Personalet har været meget, meget søde og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
39	Henvist til gigtskole [i sommeren] 2013, siden intet hørt derfra. Har savnet at tale med andre patienter og vejledning angående medicin, bivirkninger og kost ved leddegigt, som er konstateret ved mit første besøg på Randers Sygehus [tidligere]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
40	Venteværelset er meget lille, når der er mange, der venter. Og der er dårlig information omkring flytningen af ambulatoriet, og det er svært at finde. [Fysiske rammer]	Godt
42	Der er altid pænt og rent. Jeg har ikke oplevet andet. Også dejligt, at der er noget at drikke, hvis man er tørstig. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
44	1. Venteværelset er lidt for lille.  2. Det er rigtig godt, at jeg altid bare kan ringe til ambulatoriet ved tvivl om behandlingen.  3. Alle relevante pjecer om min sygdom kan printes fra [en hjemmeside]. Personalet kan hente dem der, hvis der ikke er tid til at lave det selv. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
46	En virkelig god læge samt rigtigt gode sygeplejersker. Det var et rigtigt positivt besøg, man følte sig godt tilpas. [Relationer til personale]	Virkelig godt
47	Venteværelset er lille, dårlig plads. Man føler sig "tætpakket", så snart der er fire til fem i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
48	Da det er et ambulatorium i gamle lokaler, er rammerne måske ikke optimale, men det er kendte omgivelser. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
53	Jeg synes, at der arbejdes godt, og i et venligt og forstående klima.	Virkelig godt
56	[ ] Har været på flere afdelinger. Men jeg synes, at en af afdelingerne var forbavsende god. En anden afdeling var dårlig.	Godt
59	Ventetiden: I de år jeg har gået her, har der altid været ventetider mellem en halv om en hel time. Det kunne der måske formindskes på. Ellers ok! [Ventetid]	Godt
61	Rigtig god ordning med service fra otte til ni, hvor man kan ringe til ambulatoriet og få vejledning og råd, hvis der "er noget". Virkelig god hjælp. Og hvis sygeplejersken ikke lige har et svar, finder hun ud af det. [Kommunikation og information]	Godt
62	Jeg synes, at den menneskelige kontakt er blevet meget dårligere. Jeg kan stikke mit kort ind, gå ind og udfylde et skema, og så kommer lægen. Hvis alt ellers er "normalt", tjekkes blodprøver (via computeren), og så kan du gå. Hvis alt IKKE er normalt, kommer mange andre ind og skal se "fænomenet", og ingen spørger om lov, præsenterer sig eller forklarer sig! Man skulle selv kunne sige fra eller til, selv søge viden og spørge ind til det hele. Der er alt for travlt, men	Uoplyst

	nogen har dog haft overskud til at komme og interessere sig for, hvordan det er gået siden sidst!!! Mit sidste besøg var uden ventetid, travlhed, og det bedste i lang tid! [Kvalitet i behandling, Pleje, Ventetid]	
✎ 65	Svar på blodprøver taget hos egen læge lander ikke altid hos ambulatoriets personale. Hvis jeg beder om det, kan svarene dog hentet på internettet.	Godt
✎ 66	Jeg synes, at venteværelset er for lille og mørkt. Jeg synes, de er flinke i ambulatoriet til at lave kontroltiderne til samme tid, som man har anden kontrol. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
✎ 67	Det var bedre at ambulatoriet gav en tid i stedet for, at jeg selv skal kontakte dem, da jeg først nu, da jeg fik denne skrivelse, kom i tanke om at jeg selv skulle få en tid. Hvor mange mon har glemte det før mig og efter?? Men kan heller ikke huske, hvem jeg skal ringe til?!	Dårligt
✎ 68	Positivt: Der blev taget stilling til en røntgen af lunger, og én opringning, så kom jeg til med det samme :-) [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 72	Personalet godt (søde). Kosten god. Ikke sjovt at ligge sammen med døende, når man "bare" har en diskusprolaps. [Pleje]	Godt
✎ 77	Akutte smerter kan i nogle tilfælde ikke behandles akut. Det kan godt være en udfordring for mig.	Godt
✎ 78	Er blevet bedre inden for de sidste to år. Jeg er kommet der [i mange år], er nu nede på to år og får taget prøven, der hvor jeg bor, seks gange om året.	Dårligt
✎ 79	Der er mere tid til hver enkelt patient. [Pleje]	Dårligt
✎ 82	Synes, at venteværelset er for lille. Der kan være stor forskel på undersøgelsen alt afhængig af hvilken læge, man kommer ind til. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 84	Personligt synes jeg, at selve den geografiske placering af ambulatoriet var bedre før. Lige ved blodprøvetagningen og ved indgangen af hensyn til gangbesværede. Personalet er ALTID smilende og imødekommende. Det føles godt, at de kender en, når man kommer. Så føler man sig ikke bare som et nummer i rækken. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Min kritik handler især om de forskelligt rettede informationer, som jeg fik i starten. Det forværrer mit forløb. Men efter, at der kom styr på behandlingen, har der som sådan været fulgt fint op, og det har været fleksibelt i forhold til at kunne bruge eget lægehus til blodprøver. Og efterfølgende samtaler i en anden by, som er meget nemmere at komme til. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 5	Nogle af toiletterne måtte godt være mere rene. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 6	Måske have lidt mere tid til børn. [Pleje]	Godt
✎ 7	Bedre tid til patienter. [Pleje]	Godt
✎ 12	I forhold til oplevelsen af tilsvarende på andet sygehus var der stor forskel. I andet sygehus' favør.	Godt
✎ 13	Godt tilfreds.	Godt
✎ 16	Fik at vide, mit hjerte ikke slog ens, men ikke om man kunne gøre noget ved det.	Godt



	18	Der var renovering med håndværkere.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Neurologisk Ambulatorie</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Fik megen hjælp til at finde vej ind og ud til de forskellige lokaler og ud af hospitalet, og det var dejligt. TAK for det.	Godt
	2	[ ]. Forventningen om at møde en speciallæge i neurologi blev ikke indfriet. Derfor var undersøgelsen/samtalen spild af tid. [ ].	Uoplyst
<b>ID Kommentarer - Lungeklunik</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Jeg følte alt i alt det hele som en god oplevelse.	Godt
	4	Det er svært at finde rundt i jeres afdelinger med de navne, de har! Eksempelvis røntgenafdelingen. [Fysiske rammer]	Godt
	5	Har fået den bedste behandling og samtale de timer, jeg var på Randers Medicinske Lungeklunik. En særlig tak til læge NN. Alle var så hjælpsomme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
	8	Min kontaktperson NN har virkelig været der for mig. Hun har ringet, og jeg har altid kunnet ringe til hende, hvis jeg havde nogle spørgsmål. Hun har en rigtig god måde for at motivere mig på. Bl.a. til at komme på gymnastikhold hos jer. Hun skal have mange store roser fra mig. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
	10	Bedre og nyere læsestof. Tv lyd altid for høj. Tydeligere anvisning på mulighed for kaffe og te. Et par planter hist og pist [ ]. "Rent" koldt vand på/via maskine. Renlighed ved kaffe/te og især køkkenvask for dårlig. Køleskab tit lidt beskidt og ildelugtende. [Fysiske rammer]	Godt
	15	Jeg var meget glad for min kontaktperson NN, hun var venlig og smilende og gav god information. Det var en dejlig oplevelse at komme på afdelingen, det gælder også personerne i patientmodtagelsen. Det kunne man lære lidt af i patientmodtagelsen på anden afdeling. I det hele taget har det været en god og positiv oplevelse. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
	17	Jeg er godt tilfreds med hele systemet på Randers Regionshospital. Jeg var indlagt på Medicinsk afdeling i [flere dage i sommers] og var meget tilfreds med hele forløbet.	Godt
	24	God behandling.	Godt
	25	Ambulatoriet gjorde det særlig godt. Stjerne.	Virkelig godt
	26	For lang ventetid. [Ventetid]	Godt
	29	Kan kun gentage: Rigtig god og dygtig behandling af personale. Jeg er altid kommet derfra med en god følelse.	Virkelig godt
	30	Super behagelig afdeling. Selv når man står i en meget svær periode, hvor man ikke kender svaret på ens sygdom. Alle er søde og rare. Men er nødt til at fremhæve en specielt, NN, hun er et pragtfuldt menneske, utrolig omsorgsfuld, altid smilende og ikke bange for at give en et klap på skulderen. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
	32	Jeg kunne ønske mig, at jeg fik besked herhjemme efter f.eks. en CT-scanning. Alt personale, som jeg har mødt, har været ualmindelig flinke og kompetente. Alligevel vil jeg fremhæve NN. NN har rigtig meget empati. Jeg føler, at NN er kompetent, og ikke blot taler TIL mig, men taler MED mig. [Relationer til personale]	Virkelig godt
	35	Efter at have fået foretaget en [test] havde jeg desværre ingen lægetid, men det klarede sygeplejersken på en god måde. Jeg blev ringet op et par dage senere, efter at hun havde talt med lægen, og jeg fik ændret min medicin. Det var jeg helt tryk ved. Det er senere blevet fulgt	Virkelig godt

	op af et besøg hos både sygeplejersken og lægen, så alt i alt en god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	
36	Jeres stole er for dårlige. [Fysiske rammer]	Godt
36	Jeres venteværelse er for dårligt. [Fysiske rammer]	Godt
38	Jeg føler mig særdeles godt behandlet. Venligt og imødekommende personale før, under og efter behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
39	I det hele taget synes jeg, at Randers Sygehus er et venligt og behageligt sted at være, når det ikke kan være anderledes!	Virkelig godt
40	Det har fungeret godt. Ingen klager.	Virkelig godt
41	Jeg kunne godt tænke mig, efter man har været til behandling, at man får på skrift. Det gør lægerne på et andet sygehus, så det kunne vel også lade sig gøre i Randers.	Virkelig godt
42	Synes, at jeg har fået en fin behandling og venligt personale hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
44	Overvejende ok.	Godt
45	Orientering om ventetid ønskes ved ankomst. [Relationer til personale]	Godt
46	Frisk og imødekommende personale :-) [Relationer til personale]	Godt
47	Overveje indretning af reception/information for at imødekomme patienterne og tydeliggøre, hvem på kontoret, der er ansvarlige for kontakten. [Fysiske rammer]	Godt
49	Det var en meget fin behandling, som jeg fik, og jeg har været særdeles tilfreds, også med mit møde med ambulatoriet. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
50	De er et dygtigt personale, venlige og imødekommende []. [Relationer til personale]	Virkelig godt
51	En fin kontakt til læger og sygeplejersker. Positiv modtagelse hver gang, man møder eller kontakter Afdeling D8.	Virkelig godt
52	Man blev godt orienteret om sygdom og blev taget med i beslutningen om inhalatordosis. Dygtige læger og sygeplejersker. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
56	Der var alt for lang ventetid, inden jeg fik en tid til undersøgelsen. Hverken jeg selv eller min læge blev orienteret tilstrækkeligt om undersøgelsens resultater. [Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjerteklinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Det var en ualmindelig flink, dygtig og meget omhyggelig læge, der undersøgte mig. Jeg spurgte, om det kunne blive ham igen næste gang, men han fortalte, at han var ansat på et andet hospital. Både når man er indlagt og kommer til ambulans undersøgelse, kunne det være rart at have den samme læge. Det ville være betryggende. [Kontaktperson]	Godt
3	MEGET TAKNEMMELIG, da jeg [] ved døgnblodtryksmåling, hvor blodtryk var for højt, og MIN EGEN LÆGE HAVDE FERIE, blev tilset af NN og sad i behandling. En sygeplejerske var så venlig at formidle kontakten. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt

4	Jeg synes, ambulatoriet arbejder professionelt og godt. Han er venlig over for patient og pårørende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
6	Har intet at klage over til det behov, jeg har haft.	Godt
7	Først Randers, OK. Så andet sygehus, OK. Så i Grenaa, Kardiologisk Klinik. Var alle som NN, som var dygtig og gav varme.	Godt
10	Hvis man kunne sammenligne Regionshospitalet Randers med en detailforretning, ville jeg ikke handle andre steder. Bedre kan jeg ikke udtrykke det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Ingen klager, har mødt venlighed hele forløbet igennem. Tak alle!	Virkelig godt
15	Meget venlige og professionelt.	Virkelig godt
18	Jeg synes, at der var en behagelig og venlig stemning. Også i venteværelset. Min mand og jeg synes, at det var en positiv oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Alt i orden.	Godt
21	En dejlig åben og god kommunikation. Et meget empatisk personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
22	Personale: Rigtig fin behandling, jeg er meget tryk ved min behandling.  Fysiske rammer: Virker som et gammelt nedslidt sygehus.  Personalet virkede en smule stressede. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
24	Når det gælder venteværelset, dækker det nok behov, men en tydeligere information om, [hvorvidt] man selv skal checke ind med sygesikringen. Behandlingsrum er også opvågnings-, kontor- og samtalerum. Med flere patienter [er det] måske ikke hensigtsmæssigt, når man er bedøvet. Men det er vel vilkårene i et ambulatorium. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
28	Bedre venterum, de er kedelige, og selv en lille ventetid kan føles lang. [Fysiske rammer]	Godt
31	Mit besøg på ambulatoriet var meget fin og helt ok.	Godt
32	Et meget lille venteværelse, men ellers alt ok! [Fysiske rammer]	Godt
35	Bedre skiltning om selvregistrering (hvis der kan spares personaletid). Med hensyn til et andet sygehus, så kunne man sagtens klæde om lige før undersøgelsen og så komme på en form for fællestue alt efter, hvad der var blevet foretaget og så blive udskrevet herfra. Besparelse af sygeplejersker, sengestue, sengetøj, portør m.v. [Fysiske rammer]	Godt
37	Ikke særlig tiltalende forhold, presset plads m.m. [Fysiske rammer]	Godt
40	Det var ualmindeligt flinke mennesker, og jeg var lettet og glad, da jeg sagde farvel.	Virkelig godt
43	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
44	Opringning som reminder om min tid/mit besøg var positivt!	Godt
47	For mange ændringer af tider til ambulatoriet.	Godt
48	Øv! Jeg kan ikke komme på noget som helst.	Virkelig godt

✎ 52	Mine to besøg på ambulatoriet resulterede i henvisning til et andet sygehus, hvor jeg har været til scanning to gange. [] Jeg har ikke kunnet få oplyst noget overhovedet om resultatet af scanningerne, hverken fra ambulatoriet eller fra egen læge. Det er min opfattelse, at ambulatoriet ikke har været sikker på, hvorledes jeg skulle orienteres, om det var direkte eller via egen læge. Der er simpelthen gået alt for lang tid. Jeg føler det meget belastende og yderst frustrerende. Jeg finder det aldeles kritisabelt, at jeg ikke for længst er blevet informeret. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 53	Som undersøgelsen sikkert viser, er det et lidt blandet indtryk, man har af sine besøg. Alt i alt virker det som om, at der tages hånd om det hele, men ikke altid i en styret rækkefølge. Pladsen virker meget trang på stedet, og problemer med at udstyret kan være i rummet!! Ingen fortrolighed overhovedet, i hverken behandling eller samtale. [Fysiske rammer]	Dårligt
✎ 58	Undersøgelsen var opfølgning fra tidligere undersøgelse. Jeg fik ikke indkaldelse, men efter to-tre måneder henvendte jeg mig selv til afdelingen og fik omgående en tid. [Ventetid]	Godt
✎ 61	Noget om, at jeg selv kunne gøre mere for at få bedre orientering om kost og træning? Jeg har altid været meget aktiv? [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 63	Ja, jeg synes, det er meget fint, at man kan ringe, hvis man er utryg ved selv så lille en ting, eller der er noget, man er i tvivl om. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 64	Der blev pludselig meldt ud i forløbet, at jeg egentlig skulle have været indkaldt med ca. 14 dages mellemrum, hvor der nu gik [flere] uger imellem. Samtidig var jeg oplyst om, at jeg skulle gå til kontrol minimum en gang om år, men efter et halvt år fik jeg besked på, at jeg ikke behøvede at komme mere, uden at forhøre sig om, om jeg evt. havde behov for at komme flere gange. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 65	Størrelsen på venteværelset kunne godt være lidt større. Der var til tider noget "klemt". [Fysiske rammer]	Godt
✎ 67	Jeg syntes, at alt var i orden.	Virkelig godt
✎ 69	Jeg fik en god og venlig behandling.	Godt
✎ 72	Jeg har ikke kontrolleret rengøringen i detaljer ("med officersbriller og hvide handsker"), men helhedsindtrykket er, at alt er rengjort, rent og pænt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 73	Blev undersøgt af en kompetent og imødekommende læge, som trods travlhed [] blandt afdelingens læger gav sig tid til at undersøge og informere mig virkelig godt. Super behandling. Jeg gik glad og opløftet derfra. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 79	Personalet er meget venligt og hjælpsomt. [Relationer til personale]	Godt
✎ 82	Dette er ikke nemt at svare på, da man ikke ved hvordan det skal være.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Ambulatoriet er lille, der kan ikke være mange. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 2	Ventetid skulle laves om. [Ventetid]	Godt
✎ 5	Bedre forhold. Venteværelset er MEGET lille. Forvirret personale. Flink personale på undersøgelsesrummet. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt

7	Spartansk indrettet, lille venteværelse [Fysiske rammer]	Uoplyst
8	Alle var flinke og rare. [Relationer til personale]	Godt
9	MEGET venligt og kompetent personale! Men jeg føler mig ikke sikker på, at jeg havde fået så meget information, hvis jeg ikke selv havde overskuddet til at spørge og holde styr på det hele. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
11	Jeg synes, at jeg bliver taget godt imod, når jeg kommer. Personalet er altid søde og rare og har altid tid til at svare på spørgsmål. Jeg har fået en rigtig god behandling. Jeg kan kun være godt tilfreds.	Virkelig godt
14	Kunne godt komme og fortælle, hvorfor de var to timer forsinket. Det er ok, men man vil jo gerne informeres om det. [Ventetid]	Godt
15	Efter [flere] ens tests, lå der ingen resultater, og der var ikke igangsat andet. Jeg blev kureret af en penicillinkur, udskrevet pga. anden infektion. Jeg fik således aldrig en diagnose, trods flere besøg samt diverse gentagne prøver.	Dårligt
16	Alt i alt har jeg været positivt overrasket med alle mine besøg, som har været afholdt inden for aftalt tid. Flot. [Ventetid]	Virkelig godt
17	Jeg har været meget tryk og glad for at være i læge NNs hænder under min undersøgelsen på Gastroenterologisk Klinik. Stor ros. Desuden var min modtagelse på Medicinsk Overafdeling meget tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
22	Jeg har aldrig før fået så god information og behandling som i forbindelse med min undersøgelse på Gastroenterologisk Afdeling, som af læge NN og læge NN. Ja, hele personalet har været søde og hjælpsomme. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
25	Godt miljø. Glade og friske mennesker.	Godt
28	Jeg har en del gange haft glæde af telefonkonsultationen, hvilket er rigtigt fint, når der ikke er rigtig udbrud i sygdommen. Det sparer meget ulejlighed med at køre og møde ind på hospitalet. Det er jo også midt i min arbejdstid. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
32	Orienter mere omkring kost og vær åben for, at folk kan have andre værdier [i forhold til ting] såsom kost og motion. Og lad være med at presse folk ud i ting, de ikke har lyst til. Samarbejd med patienterne. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
35	Jævnlig blodtab, derfor transfer. Utrolig venlighed.  Lidt trist, da afdelingen blev flyttet og delvis nyt personale, der ikke skal have nogen form for kritik.  Positivt: Sekretær, fantastisk. [Relationer til personale]	Virkelig godt
40	Meget koldt og klinisk. Sygehuset fremstår gammelt og slidt i forhold til mange andre. Mangler hygge. [Fysiske rammer]	Godt
41	Venteværelset er ret lille. Der er ikke plads til mange patienter på en gang. [Fysiske rammer]	Godt
46	Meget personlig betjening hele vejen igennem. Smilende og positivt personale samt informative. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt

✎ 48	For lidt information. [Kommunikation og information]	Dårligt
✎ 51	Sæt noget musik på i venteværelserne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 54	1. Undersøgelserforløbet var for lang (seks måneder).  2. Diagnose- og behandlingsdokumentationen var/er for dårlig.  3. Månedlig opfølgning på et seks måneders behandlingsforløb synes påkrævet. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 56	Informere bedre om ventetid. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 59	Venteværelset var for lille. [Fysiske rammer]	Dårligt
✎ 60	De gør et godt arbejde. De har travlt, men er altid søde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 62	[ ] Behandlingen under og efter besøget på ambulatoriet var fin. Min oplevelse inden der blev sat noget i værk, hvor jeg fik lavet en undersøgelse og derefter en tid på ambulatoriet, var ikke særlig god. Jeg gjorde opmærksom på, at der var tegn på, at sygdommen var i udbrud [i sommer], og jeg kom først til undersøgelse [tre uger senere]. Jeg ringede ind flere gange om ugen for at høre, hvad der skulle ske. Men der skete ikke noget. Jeg gjorde udtryk for, at jeg fik det dårligere og dårligere. Jeg var utryk og ked af det over, at jeg ikke vidste, hvad der skulle ske. Jeg følte ikke, at der blev lyttet til mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 66	Helst ikke så lang ventetid. Jeg tåler ikke så godt smertestillende og har ondt ved at vente (sover mig som regel fra det). [Ventetid]	Godt
✎ 69	[ ] Jeg er altid blevet godt modtaget. Trods eventuel travlhed har jeg kun mødt venlighed og tolerance ved spørgsmål, som jeg måske ikke forstod svaret på første gang. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 71	Jeg fik en rigtig god behandling. Var meget nervøs og husker ikke så meget. Men MEGET venlige og forstående mennesker. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 73	Bedre omklædningsrum og helt undertøj i rigtig størrelse. [Fysiske rammer]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Fælles Medicinsk Ambulatoire M - Randers</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Ventetid skal være maksimum to uger. [Ventetid]	Godt
✎ 3	[ Fik for en del år siden] konstateret [sygdommen]. Blev flyttet til ambulatorium. Fik ordineret medicin og blodprøver af den samme læge, som jeg stadig bliver behandlet af, og føler mig tryk, og der bliver gjort alt for, at jeg skal leve så godt som muligt med sygdommen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 6	Der er for lang ventetid til, at du kan komme hjem igen. [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 8	Mangler ofte væske/drikkevarer i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 11	Jeg synes, at alt er ok.	Virkelig godt
✎ 13	Jeg synes, at alt var ok. Alle var venlige.	Virkelig godt

✎ 14	Jeg er virkelig glad for, taknemlig og imponeret over kikkertbrokoperationens virkning efter de svære fire dage. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 15	Noget bedre ville være, hvis man fjerner de fedtede og snuskede, årgamle ugeblade fra venteværelserne. De er jo direkte uappetitive! Erstat dem evt. med dagens gratisaviser :-). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 17	Jeg synes, at der skal være mere plads til patienterne i ventesalen. [Fysiske rammer]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Klinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	For lang ventetid. [Ventetid]	Godt
✎ 4	Jeg synes godt, at flere personalegrupper kunne lære at skrive henvisninger. Jeg bad om en, og der var kun én person, der kunne finde ud af det, og hun var der ikke, så det tog næsten en måned at få den henvisning. [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 8	ALT var perfekt.	Virkelig godt
✎ 9	Informationer mellem praktiserende læge, andre speciallæger, kiropraktorer, fysioterapeut, osv. er ikke-eksisterende. Et kæmpe minus for patienten. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 13	At alle sygeplejersker kender til det grundlæggende i blodsukkerapparatet, og ikke som her, hvor hver enkelt sygeplejerske kender til hver sit blodsukkerapparat. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 14	Tilfreds.	Uoplyst
✎ 20	Jeg synes derimod, at det havde været bedre at sende mig til andet hospital, da der er bedre busforbindelserne dertil end til Randers. De kunne også have sendt mig til et tredje hospital, da der også er bedre forbindelser dertil end til Randers.	Godt
✎ 23	Et hurtigt og godt tilrettelagt [forløb]. God information hele vejen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 24	Jeg fik hurtigt telefonsvar på resultatet fra scanningen fra en meget, meget sød sygeplejerske. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 27	Lidt mere rengøring ville hjælpe. Der var mange nullermænd, og bordet flød med alt muligt andet end det, der var relevant. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 30	Der er altid en god og humorfyldt stemning på Endokrinologisk Klinik. Medicinsk Overafdeling M husker jeg ikke så tydeligt, men jeg har generelt ikke noget at klage over.	Virkelig godt
✎ 42	HELE ambulatoriets personale har altid været særdeles hjælpsomme og lyttende, og givet faglige og præcise meldinger, også ved mine sværere perioder (type), har jeg fået ekstra tid/plads til gode [] værktøjer. Må nævnes, at læge NN og sygeplejerske NN er en gevinst for afdelingen set med patientens øjne! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - DIAAMB Dialyseamb - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Afdelingen har et meget velfungerende teamwork.	Virkelig godt
✎ 2	Bedre venteværelse end det nuværende. Og en enestue til behandlingen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 4	Bedre venteværelse. Bedre fjernsyn plus andre kanaler. [Fysiske rammer]	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 afdelingsniveau. 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.

