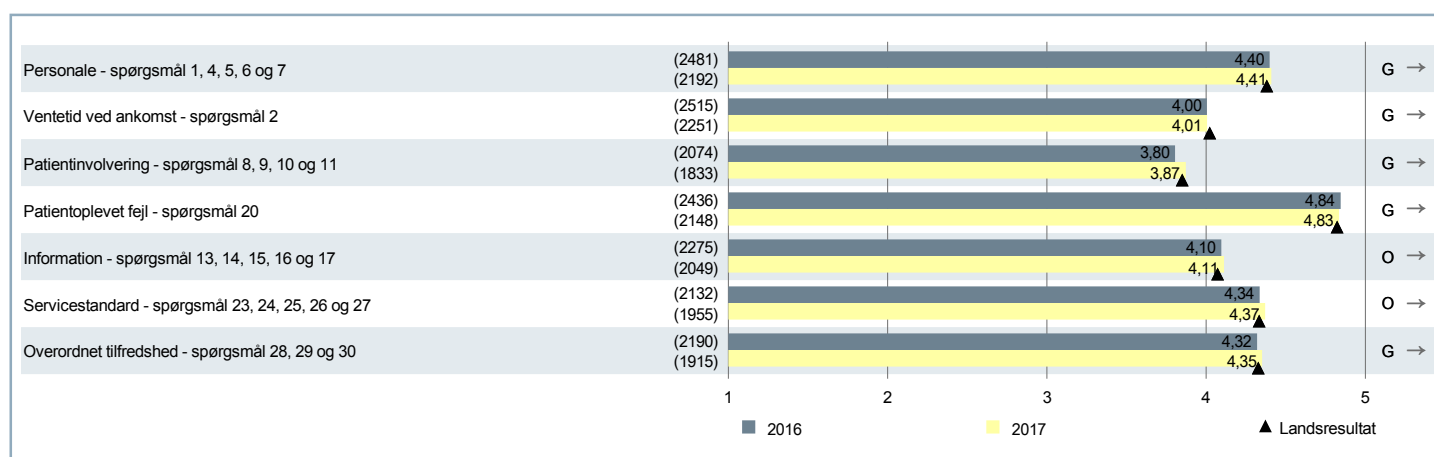




Planlagt ambulante patienters oplevelser:

## Regionshospitalet Randers - Region Midtjylland



Figuren giver et første hurtigt overblik over jeres resultater. Nogle spørgsmål er opsummeret i dimensioner, mens andre indgår selvstændigt. Til venstre for hver søjle er angivet, hvilke spørgsmål der indgår i resultatet.

For at kunne danne dimensionerne er det i nogle tilfælde nødvendigt at skalere spørgsmål om, så de kommer på en skala fra 1-5. Det gælder for ja/nej-spørgsmål. Spørgsmålet om patientoplevet fejl er således skaleret om, så ja bliver til 1 og nej bliver til 5.

Dimensionerne og de enkeltstående spørgsmål er skaleret sådan, at en højere score, er lig med et bedre resultat.

Bemærk, at det ikke er alle spørgsmål i spørgeskemaet, der er med i figuren. Årets temaspørgsmål indgår eksempelvis ikke. I oversigtsfigurerne på de kommende sider indgår alle spørgsmål, hvor patienten foretager en vurdering og dermed også årets temaspørgsmål.

- Spørgeskemaet er udsendt til i alt 3.747 planlagt ambulante patienter fra perioderne 18. august til 31. august, 17. september til 30. september og 18. oktober til 31. oktober 2017.
- 2.305 patienter (62%) har svaret på spørgeskemaet.

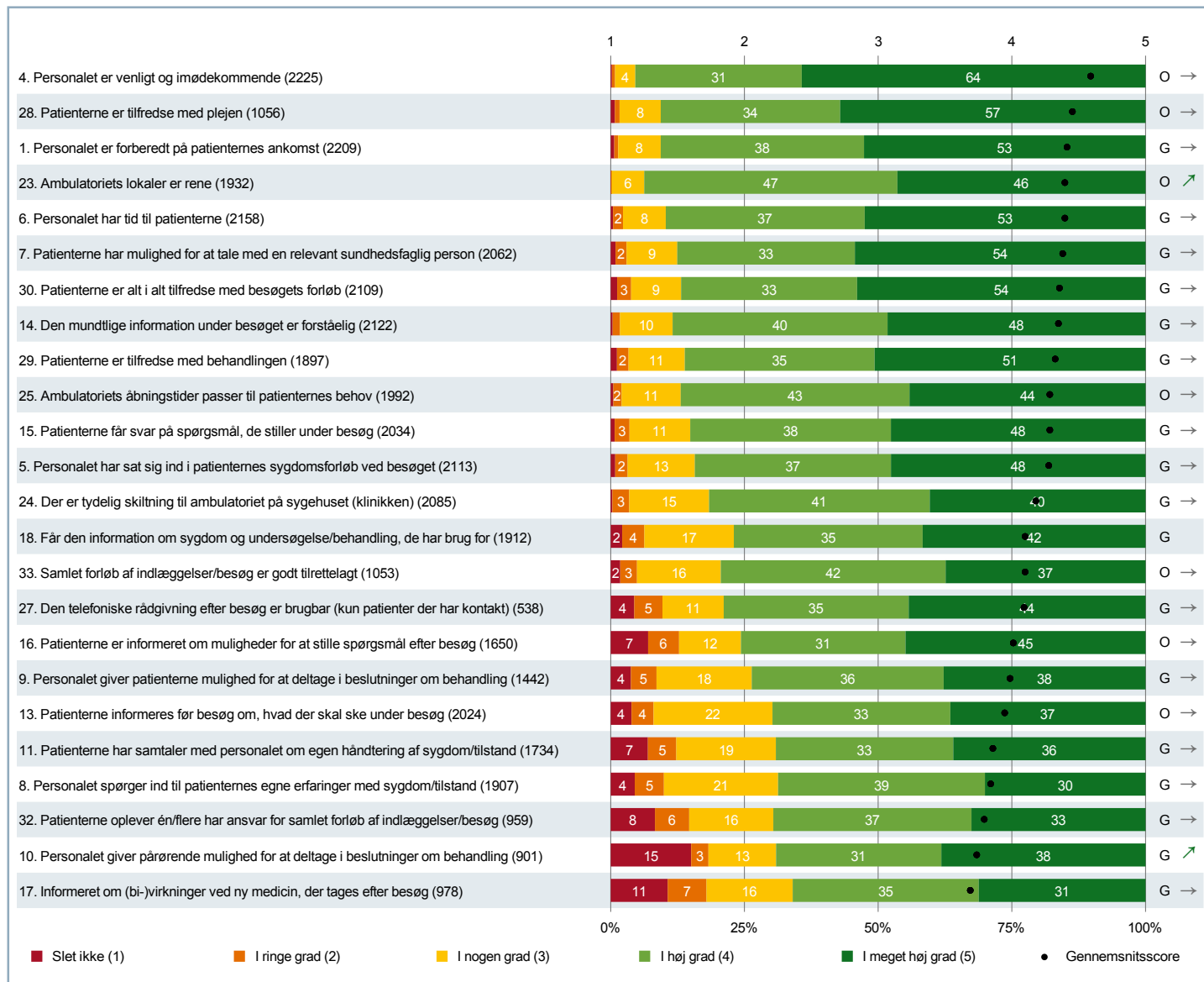
# INDHOLD

<b>1. OVERBLIK.....</b>	<b>3</b>
Oversigtsfigur .....	3
Resultat i forhold til sidste år .....	5
Resultat i forhold til landsresultatet .....	7
<b>2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE .....</b>	<b>9</b>
Gennemsnitsscore/andel .....	9
Udvikling over tid .....	14
I forhold til landsresultatet (OUG) .....	16
<b>3. TEMAVISE AFSNIT .....</b>	<b>18</b>
Tema 2017: Dialog med patient og pårørende .....	19
Personale - dimension .....	25
Ventetid ved ankomst .....	31
Patientinvolvering - dimension .....	33
Medbestemmelse .....	38
Patientoplevelt fejl .....	40
Servicestandard - dimension .....	43
Information - dimension .....	49
Samlet information .....	55
Overordnet tilfredshed - dimension .....	57
Sammenhæng i forløb .....	61
<b>4. BILAG.....</b>	<b>64</b>
Materiale om LUP og inspiration til det videre arbejde .....	64
Spørgeskemaet.....	65

INDGÅR KUN I ÅR

# 1. OVERBLIK – Oversigtsfigur

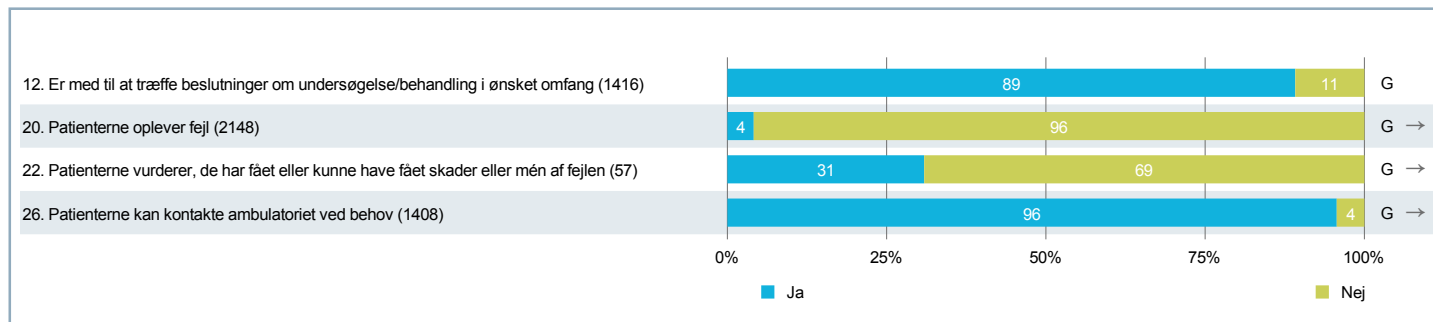
Figur for spørgsmål på fempunktsskala



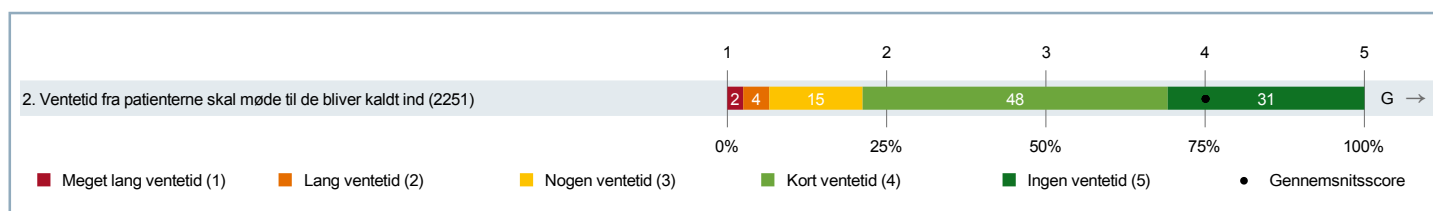
Figurtypen fortsætter på næste side med ja/nej-spørgsmål og ventetidsspørgsmålet.

# 1. OVERBLIK - Oversigtsfigur (fortsat)

## Figur for ja/nej-spørgsmål



## Figur for ventetidsspørgsmålet



For **figurer og tabeller** i denne rapport gælder det, at

- Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Den er beregnet på baggrund af svarskalaen, der går fra 1 til 5, hvor 1 er den dårligste og 5 den bedste vurdering. Det ønskværdige svar bruges, når vi ser på ja/nej-spørgsmål.
- Antal svar er i en parentes til venstre for søjlen.
- Placeringer i forhold til landsresultatet er til højre for søjlerne angivet som over (O), under (U) eller ikke signifikant forskellig fra (G) landsresultatet.
- Pile viser, om afdelingen klarer sig bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskelligt i forhold til sidste år (→).
- I sjældne tilfælde er datagrundlaget så spinkelt, at placering i forhold til landsresultatet eller i forhold til afdelingens eget resultat sidste år ikke giver mening. Dette er indikeret med en stjerne (\*).

Find yderligere her: [www.patientoplevelser.dk/lup17/materiale](http://www.patientoplevelser.dk/lup17/materiale)

Hvor du fra uge 8 i 2018 kan finde:

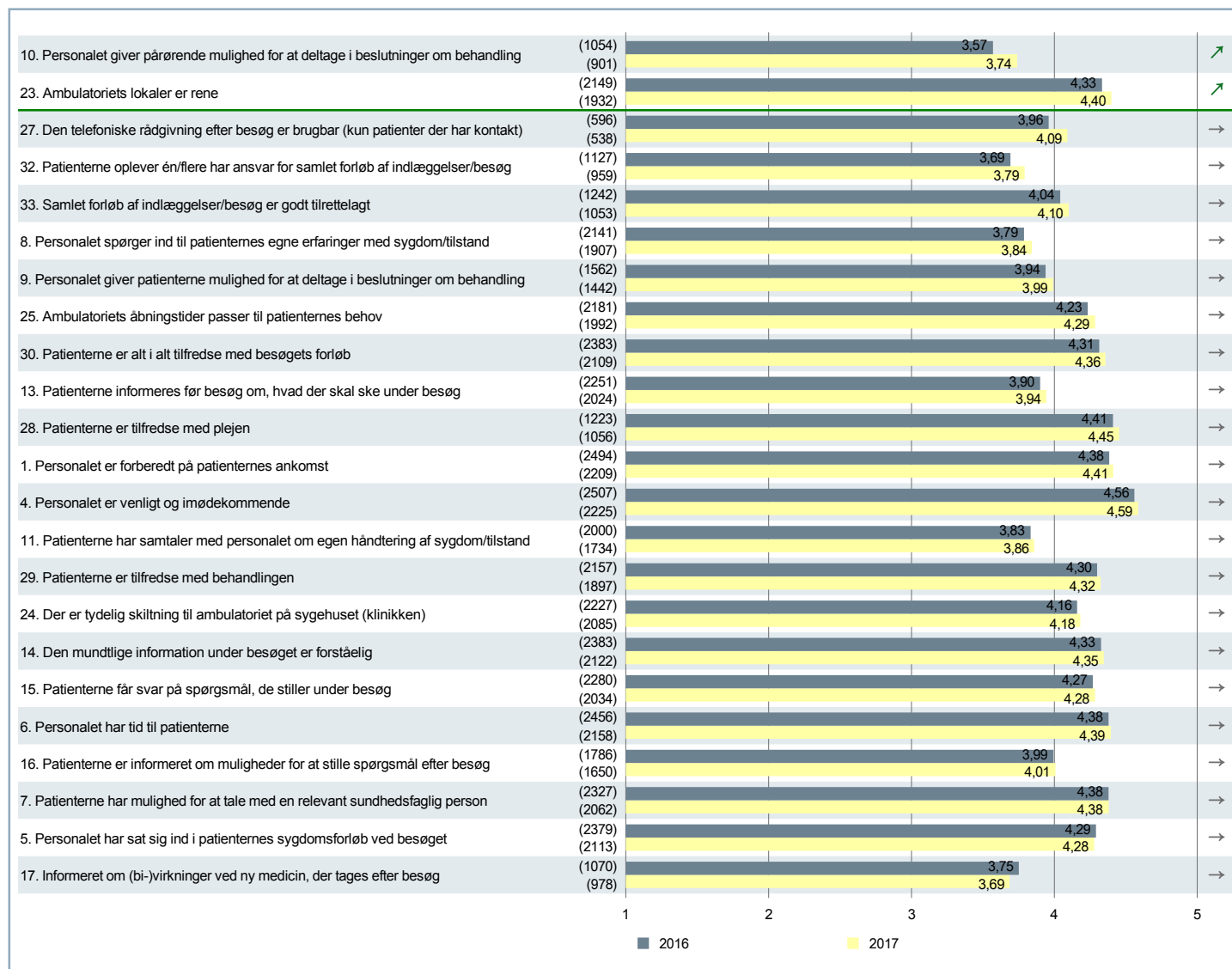
- En læsevejledning til denne rapport
- Spørgeskemaet for 2017
- En faktarapport med uddybende information om metode og baggrund
- En FAQ, der svarer på de oftest stillede spørgsmål om LUP'erne

Fra uge 11 i 2018 kan du yderligere finde:

- Enhedsrapporter med resultater på afdelings-/afsnits-, sygehus-, regions- og landsniveau

# 1. OVERBLIK – Resultat i forhold til sidste år

Figur for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

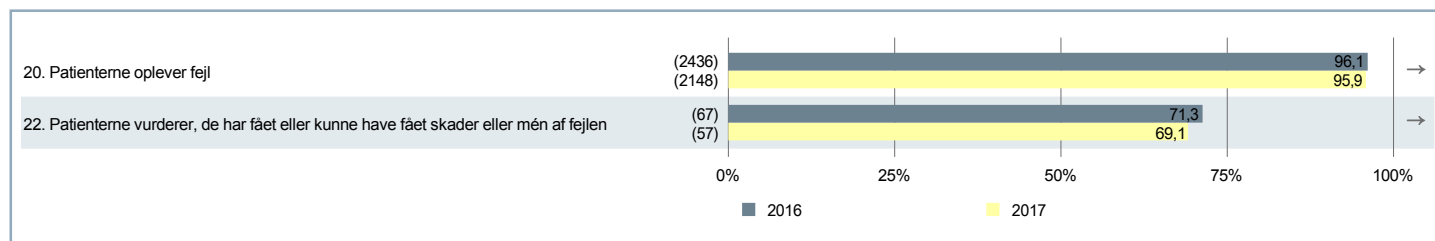


Øverst i figuren er spørgsmål med fremgang og nederst er dem, hvor resultatet er dårligere end sidste år.

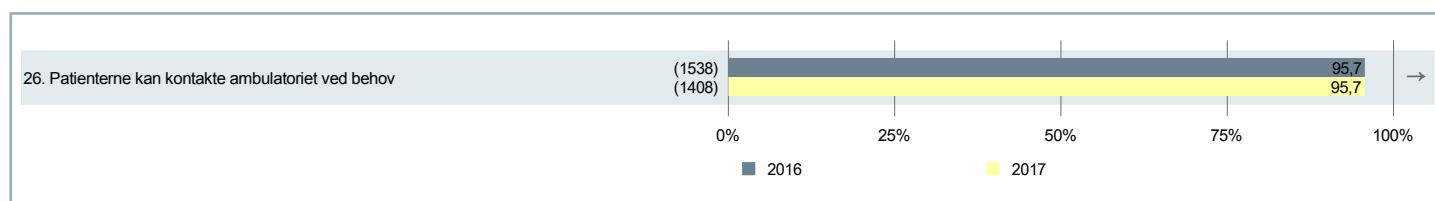
Figurtypen fortsætter på næste side med ja/nej-spørgsmål og ventetidsspørgsmålet.

# 1. OVERBLIK - Resultat i forhold til sidste år (fortsat)

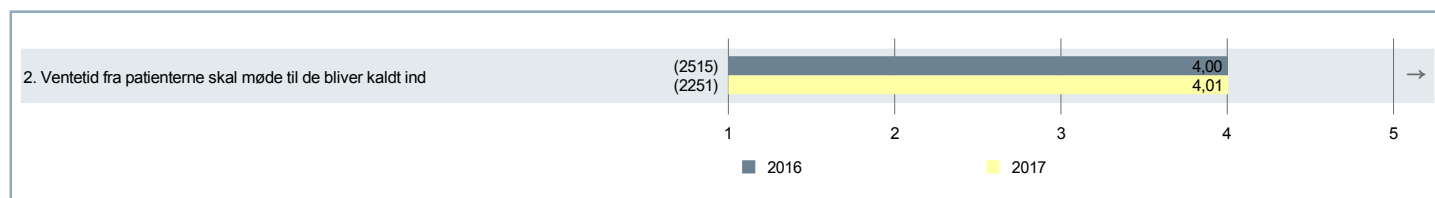
## Figur for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)



## Figur for ja/nej-spørgsmål (andel af ja-svar)

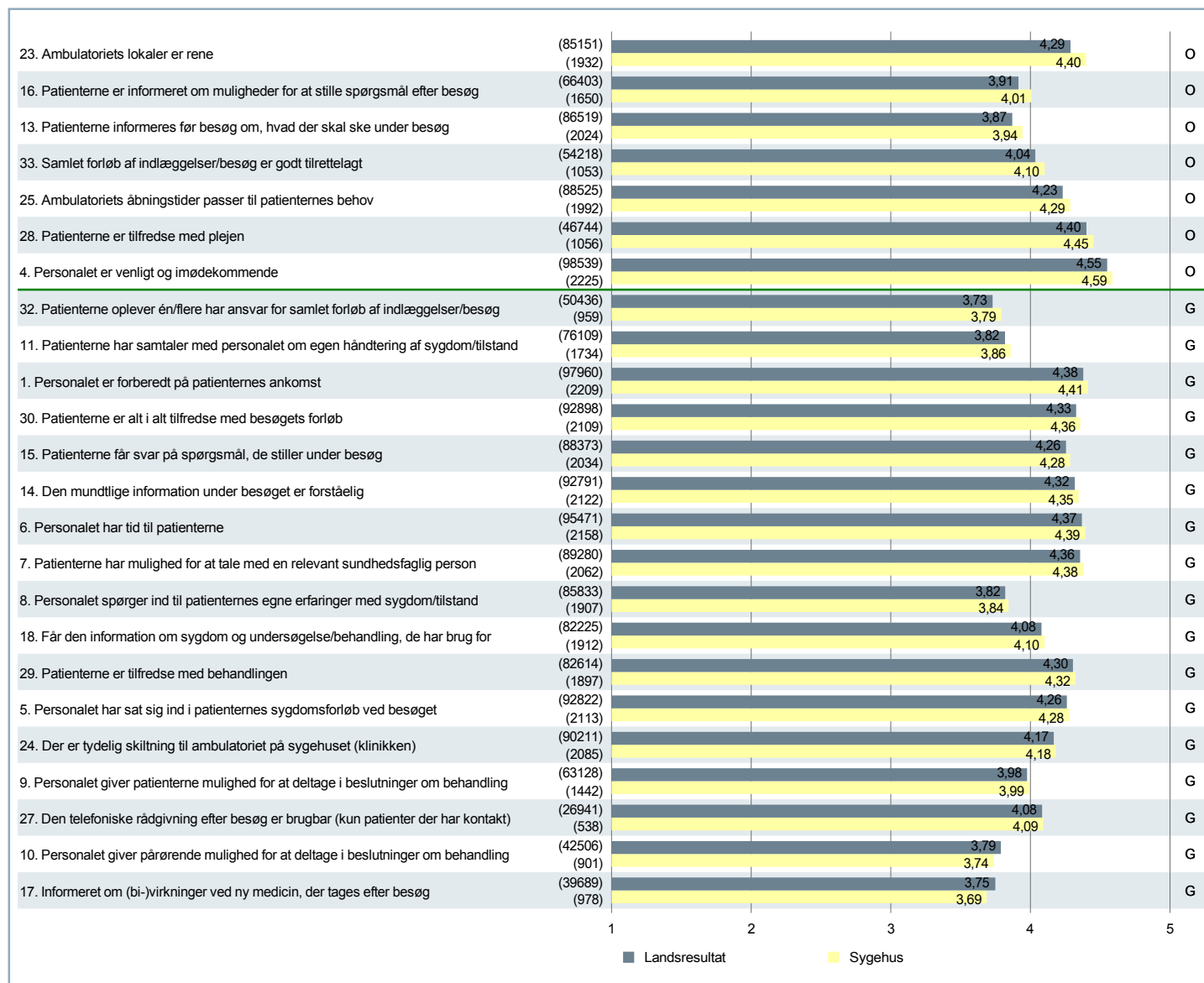


## Figur for ventetidsspørgsmålet



# 1. OVERBLIK – Resultat i forhold til landsresultatet

Figur for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

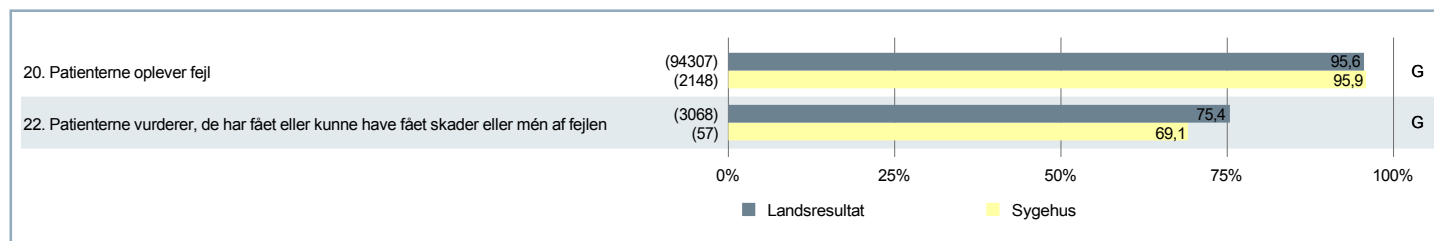


Øverst i figuren er spørgsmål med et bedre resultat end landsresultatet og nederst er dem, hvor resultatet er dårligere end landsresultatet.

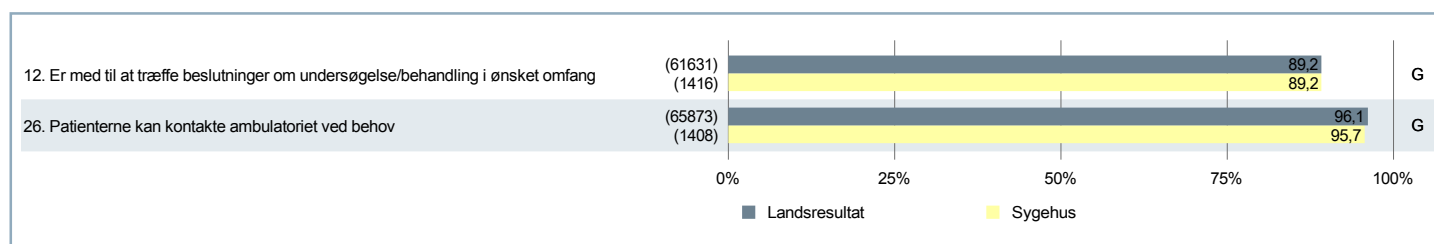
Figurtypen fortsætter på næste side med ja/nej-spørgsmål og ventetidsspørgsmålet.

# 1. OVERBLIK - Resultat i forhold til landsresultatet (fortsat)

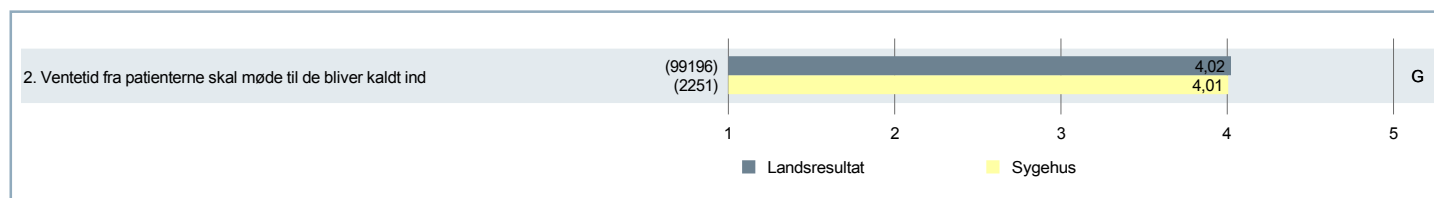
## Figur for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)



## Figur for ja/nej-spørgsmål (andel af ja-svar)



## Figur for ventetidsspørgsmålet





## 2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE - Gennemsnitsscore/andel

Tabel for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

	Spørgsmålsnummer																			
	1	4	5	6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	18	23	24	25	27	28
Land	4,38	4,55	4,26	4,37	4,36	3,82	3,98	3,79	3,82	3,87	4,32	4,26	3,91	3,75	4,08	4,29	4,17	4,23	4,08	4,40
Region Midtjylland	4,41	4,58	4,30	4,40	4,39	3,89	4,01	3,80	3,86	3,93	4,35	4,29	4,02	3,78	4,12	4,34	4,18	4,26	4,10	4,44
Regionshospitalet Randers	4,41	4,59	4,28	4,39	4,38	3,84	3,99	3,74	3,86	3,94	4,35	4,28	4,01	3,69	4,10	4,40	4,18	4,29	4,09	4,45
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,54	4,71	4,41	4,59	4,60	4,02	4,21	3,83	4,05	3,92	4,48	4,43	4,20	3,84	4,19	4,47	4,16	4,26	4,23	4,61
Medicinsk Afdeling M	4,43	4,58	4,28	4,40	4,36	3,90	3,95	3,70	3,79	3,90	4,28	4,25	3,94	3,55	4,06	4,37	4,29	4,32	4,12	4,49
Kirurgisk Afdeling K	4,39	4,66	4,33	4,39	4,36	3,72	3,91	3,85	3,72	4,23	4,47	4,30	3,86	3,71	4,15	4,45	4,02	4,33	4,20	4,36
Øjenklinik	4,65	4,73	4,58	4,62	4,56	3,94	4,27	3,83	4,31	4,33	4,57	4,55	4,55	4,31	4,44	4,49	4,46	4,50	4,27	4,69
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,43	4,51	4,26	4,38	4,37	3,73	4,09	3,86	3,87	3,88	4,36	4,43	4,12	3,73	4,14	4,39	4,04	4,20	3,83	4,26
Børneafdeling	4,33	4,54	4,14	4,47	4,39	4,15	4,16	4,19	4,15	3,61	4,37	4,30	4,16	3,77	4,11	4,30	4,08	3,98	4,07	4,44
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,33	4,50	4,19	4,25	4,30	3,68	3,88	3,44	3,80	3,84	4,26	4,20	3,95	3,66	4,03	4,39	4,16	4,26	3,97	4,41

Alle spørgsmål kan ikke være på denne side. De resterende spørgsmål er på næste side.

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Bemærk: I kolonneoverskriften er der af pladshensyn kun angivet spørgsmålsnummeret. Den fulde spørgsmålstekst kan du finde i spørgeskemaet under bilag. Enkelte enhedsnavne er forkortet, da de er for lange til at kunne være i kolonnen. Den fulde enhedstekst kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

## 2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE - Gennemsnitsscore/andel

Tabel for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

	Spørgsmålsnummer			
	29	30	32	33
Land	4,30	4,33	3,73	4,04
Region Midtjylland	4,34	4,36	3,78	4,10
Regionshospitalet Randers	4,32	4,36	3,79	4,10
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,42	4,43	3,69	4,26
Medicinsk Afdeling M	4,28	4,35	3,92	4,12
Kirurgisk Afdeling K	4,34	4,38	3,58	4,03
Øjenklinik	4,72	4,74	4,13	4,58
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,29	4,29	3,72	4,15
Børneafdeling	4,27	4,34	3,45	3,88
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,29	4,28	3,82	4,05

Tabellen er fortsat fra forrige side.

## 2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE - Gennemsnitsscore/andel (fortsat)

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)

	Spørgsmålsnummer	
	20	22
Land	95,6%	75,4%
Region Midtjylland	95,9%	74,0%
Regionshospitalet Randers	95,9%	69,1%
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	95,9%	66,7%
Medicinsk Afdeling M	97,6%	80,7%
Kirurgisk Afdeling K	94,9%	58,4%
Øjenklinik	98,5%	33,3%
Øre-, Næse- og Halsklinik H	94,9%	75,0%
Børneafdeling	97,6%	50,0%
Ortopædkirurgisk Afdeling O	93,2%	73,3%

## 2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE - Gennemsnitsscore/andel (fortsat)

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af ja-svar)

	Spørgsmålsnummer	
	12	26
Land	89,2%	96,1%
Region Midtjylland	90,4%	96,5%
Regionshospitalet Randers	89,2%	95,7%
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	92,5%	93,0%
Medicinsk Afdeling M	89,1%	96,4%
Kirurgisk Afdeling K	86,5%	92,6%
Øjenklinik	95,2%	98,0%
Øre-, Næse- og Halsklinik H	92,9%	96,5%
Børneafdeling	92,2%	95,6%
Ortopædkirurgisk Afdeling O	86,7%	96,8%

## 2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE - Gennemsnitsscore/andel (fortsat)

Tabel for ventetidsspørgsmålet

	Spørgsmaalsnummer
	2
Land	4,02
Region Midtjylland	4,04
Regionshospitalet Randers	4,01
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,02
Medicinsk Afdeling M	4,06
Kirurgisk Afdeling K	3,99
Øjenklinik	4,33
Øre-, Næse- og Halsklinik H	3,87
Børneafdeling	4,03
Ortopædkirurgisk Afdeling O	3,89

## 2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE - Udvikling over tid

			Spørgsmålsnummer														
	Total antal		1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
<b>Total antal for afdelingerne:</b> - bedre end 2016 - ikke forskellig fra 2016 - dårligere end 2016	↗		0	0	2	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0
	→		7	7	5	6	6	6	6	7	6	6	0	7	6	7	7
	↘		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regionshospitalet Randers	2	25	0	→	→	→	→	→	→	→	↗	→	-	→	→	→	
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	7	20	0	→	→	↗	→	↗	↗	→	→	↗	-	→	→	→	
Medicinsk Afdeling M	3	22	2	→	→	→	↘	→	→	→	→	→	-	→	→	→	
Kirurgisk Afdeling K	5	21	1	→	→	↗	→	→	→	→	↗	→	-	→	↗	→	
Øjenklinik	2	22	2	→	→	→	→	→	→	→	→	→	-	→	→	→	
Øre-, Næse- og Halsklinik H	1	26	0	→	→	→	→	→	→	→	→	→	-	→	→	→	
Børneafdeling	0	25	1	→	→	→	→	→	→	→	→	→	-	→	→	→	
Ortopædkirurgisk Afdeling O	1	26	0	→	→	→	→	→	→	→	→	→	-	→	→	→	

Alle spørgsmål indgår i denne tabel uanset spørgsmålstype, da der her er tale om en placering bedre, dårligere eller ikke forskelligt fra sidste års resultat, hvilket er sket inden for hver spørgsmålstype. Selve placeringen kan vi dog godt sammenholde.

Tabellen kan bruges på to måder:

- Undersøge tidssammenligningen for sygehuset og den enkelte afdeling. Følger du en række fra venstre mod højre, finder du først enhedsnavnet, dernæst i hvor mange tilfælde resultatet er bedre, ikke forskelligt fra eller dårligere end i 2016. Endelig finder du resultaterne for hvert enkelt spørgsmål. Ikke alle spørgsmål kan være på denne side. Derfor fortsætter kolonnerne med spørgsmål på næste side. Det totale antal pr. enhed er dog kun på denne side, men tæller også spørgsmålene på næste side med.

- Undersøge tidssammenligningen for hvert enkelt spørgsmål. Følger du en kolonne under kolonneoverskriften 'spørgsmålsnumre', finder du først en optælling af de tilfælde, hvor sygehusets afdelinger har bedre, ikke forskellige fra eller dårligere resultater end i 2016. Dernæst kan du se de enkelte enheders resultater. Sygehusets resultat indgår ikke i optællingen, da det er meningen, det skal give overblik over afdelingernes resultater.

Bemærk: I kolonneoverskriften er der af pladshensyn kun angivet spørgsmålsnummeret. Den fulde spørgsmålstekst kan du finde i spørgeskemaet under bilag. Enkelte enhedsnavne er forkortet, da de er for lange til at kunne være i kolonnen. Den fulde enhedstekst kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

## 2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE - Udvikling over tid

	Spørgsmålsnummer													
	17	18	20	22	23	24	25	26	27	28	29	30	32	33
<b>Total antal for afdelingerne:</b>	0	0	1	0	1	2	1	0	1	1	1	2	1	0
- bedre end 2016	4	0	6	4	6	5	6	6	6	6	6	5	6	7
- ikke forskellig fra 2016	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
- dårligere end 2016														
Regionshospitalet Randers	→	-	→	→	↗	→	→	→	→	→	→	→	→	→
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	→	-	→	→	→	↗	→	→	→	↗	→	→	→	→
Medicinsk Afdeling M	↘	-	→	→	↗	→	↗	→	→	→	→	→	↗	→
Kirurgisk Afdeling K	→	-	→	↘	→	→	→	→	↗	→	→	↗	→	→
Øjenklinik	↘	-	→	*	→	↗	→	↘	→	→	→	↗	→	→
Øre-, Næse- og Halsklinik H	→	-	↗	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
Børneafdeling	↘	-	→	*	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
Ortopædkirurgisk Afdeling O	→	-	→	→	→	→	→	→	→	→	↗	→	→	→

Tabellen er fortsat fra forrige side.

## 2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE - I forhold til landsresultatet (OUG)

			Spørgsmålsnummer															
	Total antal		1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
<b>Total antal for afdelingerne:</b>	<b>O</b>		3	1	3	2	3	2	4	3	1	3	2	2	3	3	4	
- over landsresultat (O)		<b>G</b>	4	4	4	4	3	5	2	4	5	4	5	4	4	4	3	
- gennemsnitlige (G)		<b>U</b>	0	2	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	
- under landsresultat (U)																		
Regionshospitalet Randers	7	22	0	G	G	O	G	G	G	G	G	G	G	O	G	G	O	
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	16	13	0	O	G	O	O	O	O	O	G	O	G	G	O	O	O	
Medicinsk Afdeling M	9	19	1	O	G	G	G	G	G	O	G	G	G	G	G	G	G	
Kirurgisk Afdeling K	5	23	1	G	G	O	G	G	G	G	G	G	G	O	O	G	G	
Øjenklinik	26	2	0	O	O	O	O	O	O	O	G	O	O	O	O	O	O	
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4	22	3	G	U	G	G	G	G	G	G	G	G	O	G	G	O	
Børneafdeling	6	18	4	G	G	G	U	O	G	O	O	O	G	U	G	G	O	
Ortopædkirurgisk Afdeling O	1	24	4	G	U	G	G	U	G	U	G	U	G	G	G	G	G	

Alle spørgsmål indgår i denne tabeltype uanset spørgsmålstype, da der her er tale om en placering over, under eller ikke forskelligt fra landsresultatet, hvilket er sket inden for hver spørgsmålstype. Selve placeringen kan vi dog godt sammenholde.

Tabellen kan bruges på to måder:

- Undersøge OUG'ere for sygehuset og den enkelte afdeling. Følger du en række fra venstre mod højre, finder du først enhedsnavnet, dernæst hvor mange O, G og U'ere denne enhed har fået, og endelig de konkrete resultater i forhold til landsresultatet på hvert enkelt spørgsmål. Ikke alle spørgsmål kan være på denne side. Derfor fortsætter kolonnerne med spørgsmål på næste side. Det totale antal O, G og U pr. enhed er dog kun på denne side, men tæller også spørgsmålene på næste side med.
- Undersøge OUG'ere for hvert enkelt spørgsmål. Følger du en kolonne under kolonneoverskriften 'spørgsmålsnumre' finder du først en optælling af O, G og U'ere, som sygehusets afdelinger har opnået på dette spørgsmål. Dernæst kan du se de enkelte enheders resultater i forhold til landsresultatet for dette spørgsmål. Sygehusets resultat indgår ikke i optællingen, da det er meningen, det skal give overblik over afdelingernes resultater.

Bemærk: I kolonneoverskriften er der af pladshensyn kun angivet spørgsmålsnummeret. Den fulde spørgsmålstekst kan du finde i spørgeskemaet under bilag. Enkelte enhedsnavne er forkortet, da de er for lange til at kunne være i kolonnen. Den fulde enhedstekst kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.



## 2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE - I forhold til landsresultatet (OUG)

	Spørgsmålsnummer													
	17	18	20	22	23	24	25	26	27	28	29	30	32	33
<b>Total antal for afdelingerne:</b>	1	1	2	0	6	2	3	1	0	3	2	2	2	3
- over landsresultat (O)	5	6	5	5	1	3	3	6	7	3	5	5	4	4
- gennemsnitlige (G)	1	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	1	0
- under landsresultat (U)														
Regionshospitalet Randers	G	G	G	G	O	G	O	G	G	O	G	G	G	O
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	G	G	G	G	O	G	G	G	G	O	O	O	G	O
Medicinsk Afdeling M	U	G	O	G	O	O	O	G	G	O	G	G	O	O
Kirurgisk Afdeling K	G	G	G	G	O	U	O	G	G	G	G	G	G	G
Øjenklinik	O	O	O	*	O	O	O	O	G	O	O	O	O	O
Øre-, Næse- og Halsklinik H	G	G	G	G	O	U	G	G	G	U	G	G	G	G
Børneafdeling	G	G	G	*	G	G	U	G	G	G	G	G	U	G
Ortopædkirurgisk Afdeling O	G	G	G	G	O	G	G	G	G	G	G	G	G	G

Tabellen er fortsat fra forrige side.

## 2. TEMAVERSE AFSNIT – Introduktion

Der er et temaafsnit pr. tema i spørgeskemaet. Det første tema indeholder årets temaspørgsmål, som kun er med i undersøgelsen i dette år. Spørgsmål fra dette tema indgår derfor ikke i det første kapitel "1. SAMMENLIGNING AF RESULTATER". Efter årets tema følger de øvrige temaer. Hvis der efter temanavnet står "- dimension", betyder det at temaet, og de tilhørende spørgsmål, svarer til en af dimensionerne i figuren på forsiden.

Hvert temaafsnit består af en eller flere figurer med spørgsmål inden for temaet og en tabel pr. spørgsmål i temaet.

### TEMAFIGUR

Temafigurerne ligner oversigtsfiguren i figurrapporten. Den væsentligste forskel er, at den kun indeholder spørgsmål, der vedrører temaet, og at spørgsmålene er sorteret efter spørgsmålsnummer. Fordelen ved denne type figur er, at det er let at se, om der er enkelte spørgsmål inden for et tema, der skiller sig ud i gennemsnitsscoren eller svarfordelingen, eller om alle spørgsmål generelt ligger godt eller dårligt. Det gør det lettere at finde ud af, om det blot er et enkelt spørgsmål og dermed et delområde, der skal arbejdes med, eller om det er hele området, der har brug for et løft.

### TABEL PR. SPØRGSMÅL I TEMAET

Spørgsmålstabellerne uddyber resultaterne for ét spørgsmål ad gangen. I tabellerne gengives resultatet for landsplanet, regionen, sygehuset selv og dets afdelinger. Resultaterne er opdelt i to hovedtyper; resultater og antal svar.

#### Hovedtypen "resultater" indeholder tre kolonner, der viser:

1. Gennemsnitsscoren for spørgsmål på fempunktsskala eller den ønskværdige værdi for ja/nej-spørgsmål.
  2. Om resultatet er bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskelligt i forhold til sidste år (→).
  3. Om resultatet er over (O), under (U) eller ikke signifikant forskellig fra (G) landsresultatet.
- I sjældne tilfælde er datagrundlaget så spinkelt, at sammenligninger med eget resultat det foregående år og med landsresultatet ikke giver mening. Dette er indikeret med en stjerne (\*).

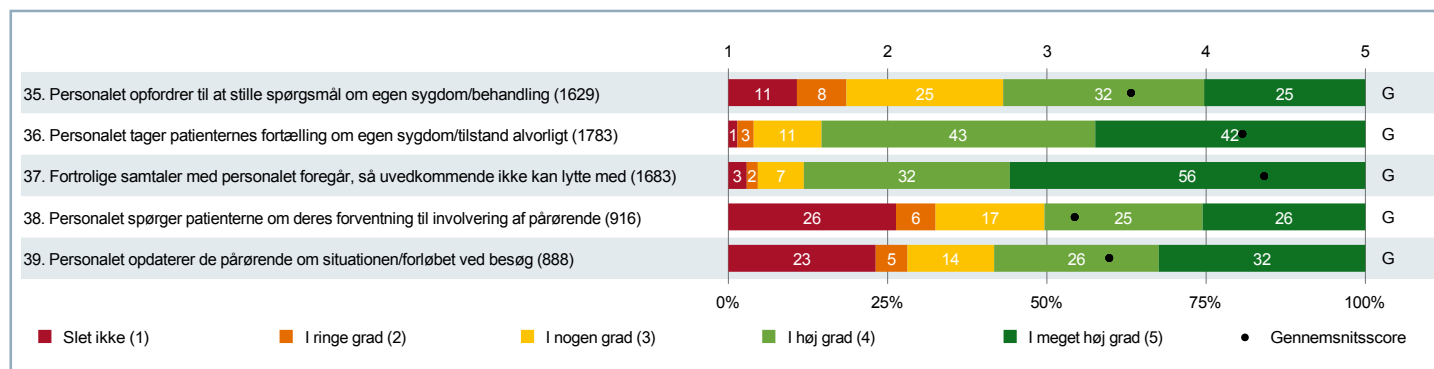
#### Også under hovedtypen "antal svar" er der tre kolonner, der viser:

1. "Vurderingskategorier" er en samlet betegnelse for svar fra følgende svarkategorier
  - Almindelig fempunktsskala: "slet ikke (1)" til "i meget høj grad (5)"
  - Ventetidsspørgsmålet: "meget lang ventetid (1)" til "ingen ventetid (5)"
  - Ja/nej-spørgsmål: "ja" og "nej".
2. "Ikke relevant": Svar i "ikke relevant for mig".
3. "Ved ikke": Svar i "ved ikke".

Hvis der ikke eksisterer et resultat, er det markeret med en streg (-). Det kan eksempelvis ske, når sammenligning med sidste års resultat ikke er mulig.

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Tema 2017: Dialog med patient og pårørende

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



### 3. TEMAVISE AFSNIT – Tema 2017: Dialog med patient og pårørende (fortsat)

#### 35. Opfordrede personalet dig direkte til at stille spørgsmål vedrørende din tilstand/dit sygdoms- og behandlingsforløb?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,53	-	-	72280	15693	4917
Region Midtjylland	3,58	-	O	12829	2558	969
Regionshospitalet Randers	3,53	-	G	1629	352	126
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	3,75	-	O	177	36	11
Medicinsk Afdeling M	3,50	-	G	566	89	36
Kirurgisk Afdeling K	3,62	-	G	193	57	12
Øjenklinik	3,91	-	O	171	81	15
Øre-, Næse- og Halsklinik H	3,65	-	G	140	19	13
Børneafdeling	3,72	-	O	122	23	15
Ortopædkirurgisk Afdeling O	3,29	-	U	260	47	24

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Tema 2017: Dialog med patient og pårørende (fortsat)

#### 36. Tog personalet det, som du fortalte om din egen sygdom/tilstand, alvorligt?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,23	-	-	80284	9930	3152
Region Midtjylland	4,26	-	O	14278	1639	516
Regionshospitalet Randers	4,22	-	G	1783	250	82
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,34	-	O	198	22	5
Medicinsk Afdeling M	4,18	-	G	608	51	37
Kirurgisk Afdeling K	4,21	-	G	208	44	11
Øjenklinik	4,42	-	O	194	69	6
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,25	-	G	146	22	4
Børneafdeling	4,34	-	G	144	9	5
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,18	-	G	285	33	14

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Tema 2017: Dialog med patient og pårørende (fortsat)

#### 37. Foregik fortrolige samtaler med personalet, så uvedkommende ikke kunne lytte med?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,32	-	-	77567	13021	2486
Region Midtjylland	4,33	-	G	13724	2198	451
Regionshospitalet Randers	4,36	-	G	1683	364	60
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,61	-	O	192	26	4
Medicinsk Afdeling M	4,34	-	G	601	79	12
Kirurgisk Afdeling K	4,46	-	O	191	59	13
Øjenklinik	4,05	-	U	175	84	10
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,43	-	O	136	29	4
Børneafdeling	4,45	-	O	140	17	3
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,24	-	G	248	70	14

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Tema 2017: Dialog med patient og pårørende (fortsat)

#### 38. Spurgte personalet ind til dine forventninger til involvering af dine pårørende?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,15	-	-	44555	43258	5061
Region Midtjylland	3,23	-	O	7912	7549	901
Regionshospitalet Randers	3,17	-	G	916	1063	133
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	2,93	-	G	74	138	10
Medicinsk Afdeling M	2,99	-	U	339	309	46
Kirurgisk Afdeling K	3,36	-	G	118	132	14
Øjenklinik	3,46	-	O	94	164	14
Øre-, Næse- og Halsklinik H	3,65	-	O	98	62	12
Børneafdeling	3,85	-	O	71	74	15
Ortopædkirurgisk Afdeling O	3,04	-	G	122	184	22

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Tema 2017: Dialog med patient og pårørende (fortsat)

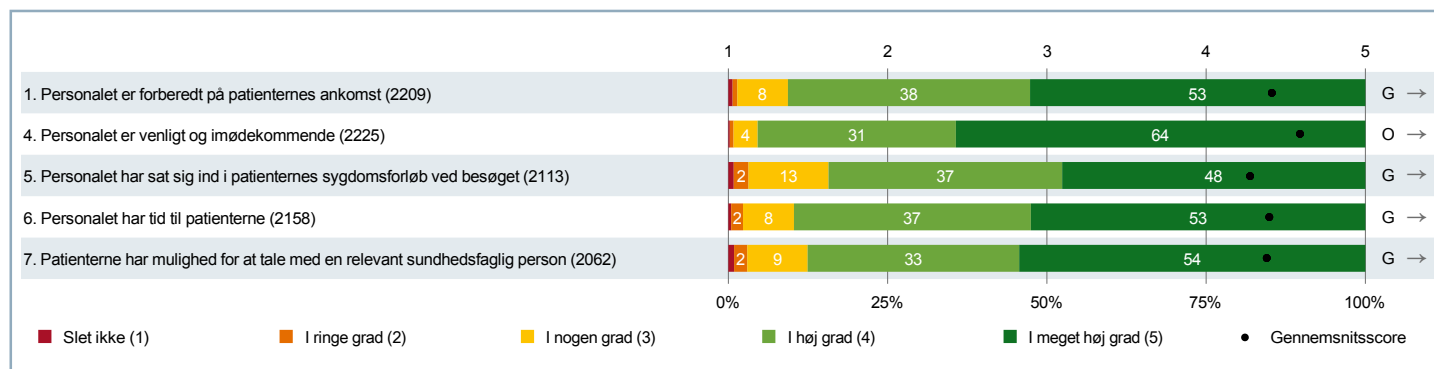
#### 39. Sørgede personalet for, at dine pårørende blev opdateret på din situation/dit forløb ved besøget?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,45	-	-	42866	46004	4070
Region Midtjylland	3,54	-	O	7773	7916	684
Regionshospitalet Randers	3,39	-	G	888	1128	93
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	3,00	-	U	70	146	7
Medicinsk Afdeling M	3,21	-	U	320	338	32
Kirurgisk Afdeling K	3,73	-	O	119	133	11
Øjenklinik	3,80	-	O	89	168	14
Øre-, Næse- og Halsklinik H	3,80	-	O	87	76	8
Børneafdeling	4,21	-	O	81	74	5
Ortopædkirurgisk Afdeling O	3,12	-	U	122	193	16



### 3. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



### 3. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension (fortsat)

#### 1. Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,38	↗	-	97960	1915	1556
Region Midtjylland	4,41	→	O	17204	342	297
Regionshospitalet Randers	4,41	→	G	2209	45	31
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,54	→	O	236	3	5
Medicinsk Afdeling M	4,43	→	O	716	29	11
Kirurgisk Afdeling K	4,39	→	G	277	2	3
Øjenklinik	4,65	→	O	278	3	1
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,43	→	G	185	2	2
Børneafdeling	4,33	→	G	174	0	4
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,33	→	G	343	6	5

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension (fortsat)

#### 4. Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,55	↗	-	98539	867	309
Region Midtjylland	4,58	→	O	17307	148	73
Regionshospitalet Randers	4,59	→	O	2225	16	10
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,71	↗	O	236	1	0
Medicinsk Afdeling M	4,58	→	G	721	14	3
Kirurgisk Afdeling K	4,66	↗	O	280	0	0
Øjenklinik	4,73	→	O	281	1	0
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,51	→	G	185	0	2
Børneafdeling	4,54	→	G	175	0	1
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,50	→	G	347	0	4

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension (fortsat)

#### 5. Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,26	↗	-	92822	2388	2838
Region Midtjylland	4,30	→	O	16456	338	464
Regionshospitalet Randers	4,28	→	G	2113	42	58
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,41	→	O	225	4	3
Medicinsk Afdeling M	4,28	↘	G	686	19	20
Kirurgisk Afdeling K	4,33	→	G	254	8	11
Øjenklinik	4,58	→	O	266	3	6
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,26	→	G	177	3	6
Børneafdeling	4,14	→	U	174	1	1
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,19	→	G	331	4	11

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension (fortsat)

#### 6. Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,37	↗	-	95471	1621	745
Region Midtjylland	4,40	→	O	16832	247	138
Regionshospitalet Randers	4,39	→	G	2158	28	25
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,59	↗	O	227	2	1
Medicinsk Afdeling M	4,40	→	G	700	18	9
Kirurgisk Afdeling K	4,39	→	G	268	3	2
Øjenklinik	4,62	→	O	273	1	2
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,38	→	G	179	1	5
Børneafdeling	4,47	→	O	174	1	1
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,25	→	U	337	2	5

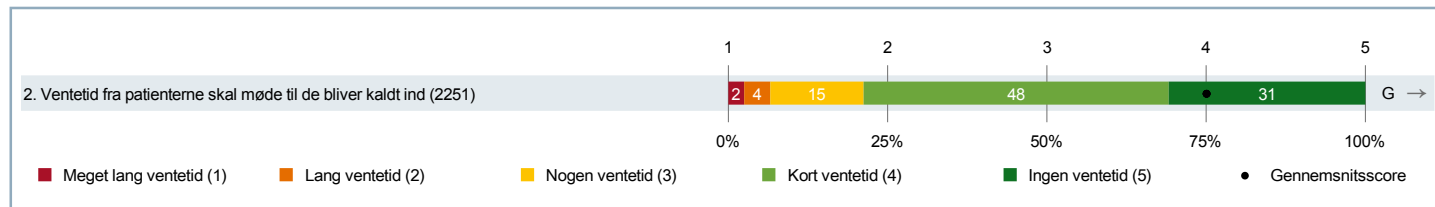
### 3. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension (fortsat)

#### 7. Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,36	→	-	89280	4719	3497
Region Midtjylland	4,39	→	O	15915	677	562
Regionshospitalet Randers	4,38	→	G	2062	76	65
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,60	↗	O	217	9	4
Medicinsk Afdeling M	4,36	→	G	674	29	21
Kirurgisk Afdeling K	4,36	→	G	256	10	7
Øjenklinik	4,56	→	O	258	8	8
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,37	→	G	176	5	4
Børneafdeling	4,39	→	G	163	7	6
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,30	→	G	318	8	15

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Ventetid ved ankomst

Figur for ventetidsspørgsmålet



### 3. TEMAVISE AFSNIT – Ventetid ved ankomst (fortsat)

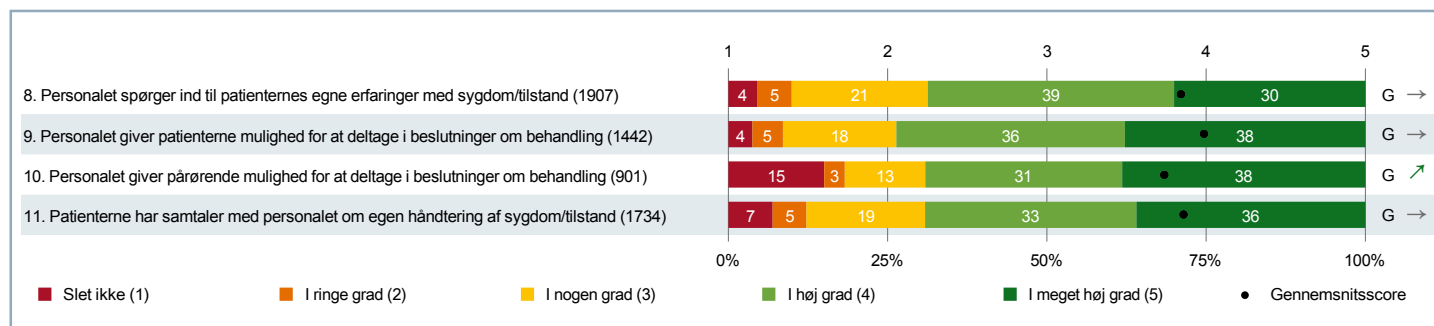
#### 2. Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,02	↗	-	99196	1488	360
Region Midtjylland	4,04	→	G	17462	252	69
Regionshospitalet Randers	4,01	→	G	2251	20	10
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,02	→	G	242	0	1
Medicinsk Afdeling M	4,06	→	G	735	12	3
Kirurgisk Afdeling K	3,99	→	G	281	1	0
Øjenklinik	4,33	→	O	283	3	0
Øre-, Næse- og Halsklinik H	3,87	→	U	187	1	0
Børneafdeling	4,03	→	G	172	2	4
Ortopædkirurgisk Afdeling O	3,89	→	U	351	1	2



### 3. TEMAVISE AFSNIT – Patientinvolvering - dimension

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



### 3. TEMAVISE AFSNIT – Patientinvolvering - dimension (fortsat)

#### 8. Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,82	↗	-	85833	9220	2228
Region Midtjylland	3,89	↗	O	15142	1521	451
Regionshospitalet Randers	3,84	→	G	1907	223	62
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,02	↗	O	204	22	5
Medicinsk Afdeling M	3,90	→	O	641	58	18
Kirurgisk Afdeling K	3,72	→	G	223	43	8
Øjenklinik	3,94	→	O	224	41	10
Øre-, Næse- og Halsklinik H	3,73	→	G	158	18	6
Børneafdeling	4,15	→	O	158	6	6
Ortopædkirurgisk Afdeling O	3,68	→	U	299	35	9

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Patientinvolvering - dimension (fortsat)

#### 9. Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,98	↗	-	63128	31269	2007
Region Midtjylland	4,01	→	O	11125	5483	353
Regionshospitalet Randers	3,99	→	G	1442	685	53
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,21	→	O	149	77	3
Medicinsk Afdeling M	3,95	→	G	475	217	20
Kirurgisk Afdeling K	3,91	→	G	158	110	5
Øjenklinik	4,27	→	O	168	103	6
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,09	→	G	129	42	6
Børneafdeling	4,16	→	O	134	34	5
Ortopædkirurgisk Afdeling O	3,88	→	G	229	102	8

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Patientinvolvering - dimension (fortsat)

#### 10. Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,79	↗	-	42506	49042	4623
Region Midtjylland	3,80	→	G	7483	8614	837
Regionshospitalet Randers	3,74	↗	G	901	1166	98
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	3,83	→	G	68	147	9
Medicinsk Afdeling M	3,70	→	G	309	360	43
Kirurgisk Afdeling K	3,85	↗	G	106	154	6
Øjenklinik	3,83	→	G	105	155	11
Øre-, Næse- og Halsklinik H	3,86	→	G	87	86	6
Børneafdeling	4,19	→	O	104	63	6
Ortopædkirurgisk Afdeling O	3,44	→	U	122	201	17

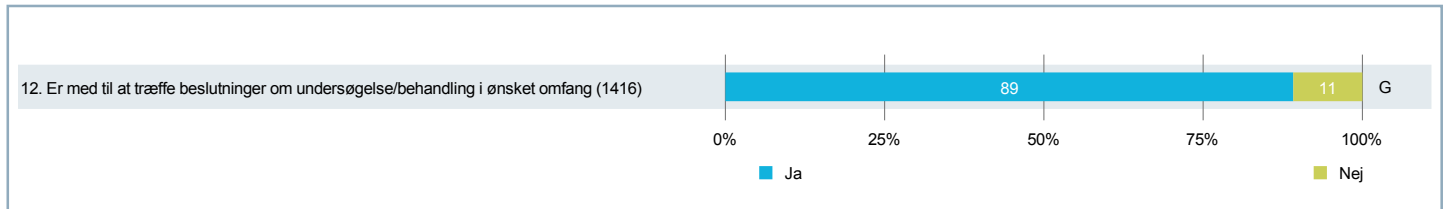
### 3. TEMAVISE AFSNIT – Patientinvolvering - dimension (fortsat)

#### 11. Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,82	↗	-	76109	18182	1991
Region Midtjylland	3,86	→	O	13572	3028	368
Regionshospitalet Randers	3,86	→	G	1734	392	51
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,05	↗	O	170	55	3
Medicinsk Afdeling M	3,79	→	G	587	111	16
Kirurgisk Afdeling K	3,72	→	G	191	70	7
Øjenklinik	4,31	→	O	203	63	8
Øre-, Næse- og Halsklinik H	3,87	→	G	143	35	2
Børneafdeling	4,15	→	O	151	17	4
Ortopædkirurgisk Afdeling O	3,80	→	G	289	41	11

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Medbestemmelse

Figur for ja/nej-spørgsmål



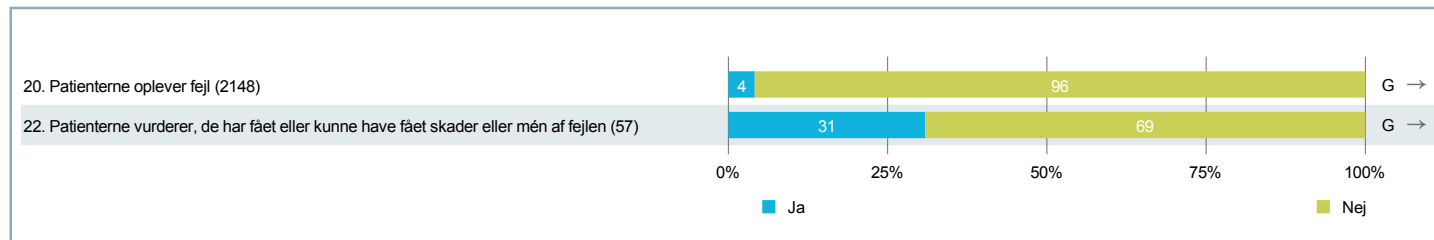
### 3. TEMAVISE AFSNIT – Medbestemmelse (fortsat)

#### 12. Var du med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling i det omfang, du havde behov for?

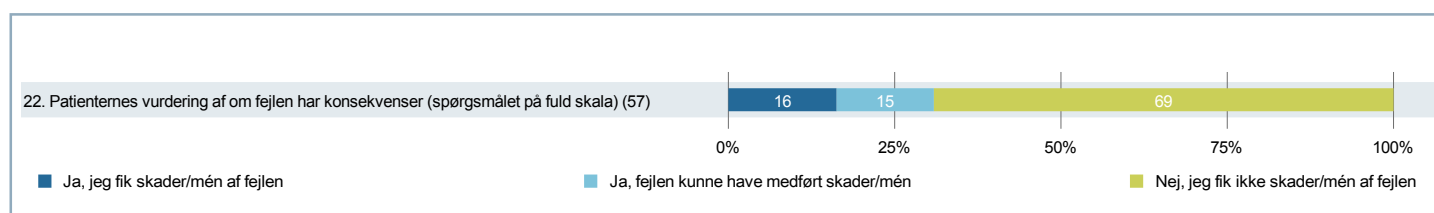
	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Andel af ja-svar	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (ja og nej)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	89,2%	-	-	61631	32752	3380
Region Midtjylland	90,4%	-	O	10969	5654	584
Regionshospitalet Randers	89,2%	-	G	1416	731	61
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	92,5%	-	G	154	79	3
Medicinsk Afdeling M	89,1%	-	G	462	237	21
Kirurgisk Afdeling K	86,5%	-	G	148	120	7
Øjenklinik	95,2%	-	O	168	106	3
Øre-, Næse- og Halsklinik H	92,9%	-	O	126	47	9
Børneafdeling	92,2%	-	G	128	41	4
Ortopædkirurgisk Afdeling O	86,7%	-	G	230	101	14

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Patientoplevelt fejl

#### Figur for ja/nej-spørgsmål



#### Uddybning af spørgsmål fra ovenstående figur (fuld skala)





### 3. TEMAVISE AFSNIT – Patientoplevelset fejl (fortsat)

#### 20. Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Andel af nej-svar	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (ja og nej)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	95,6%	→	-	94307	-	-
Region Midtjylland	95,9%	→	G	16634	-	-
Regionshospitalet Randers	95,9%	→	G	2148	-	-
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	95,9%	→	G	230	-	-
Medicinsk Afdeling M	97,6%	→	O	696	-	-
Kirurgisk Afdeling K	94,9%	→	G	268	-	-
Øjenklinik	98,5%	→	O	271	-	-
Øre-, Næse- og Halsklinik H	94,9%	↗	G	177	-	-
Børneafdeling	97,6%	→	G	165	-	-
Ortopædkirurgisk Afdeling O	93,2%	→	G	341	-	-

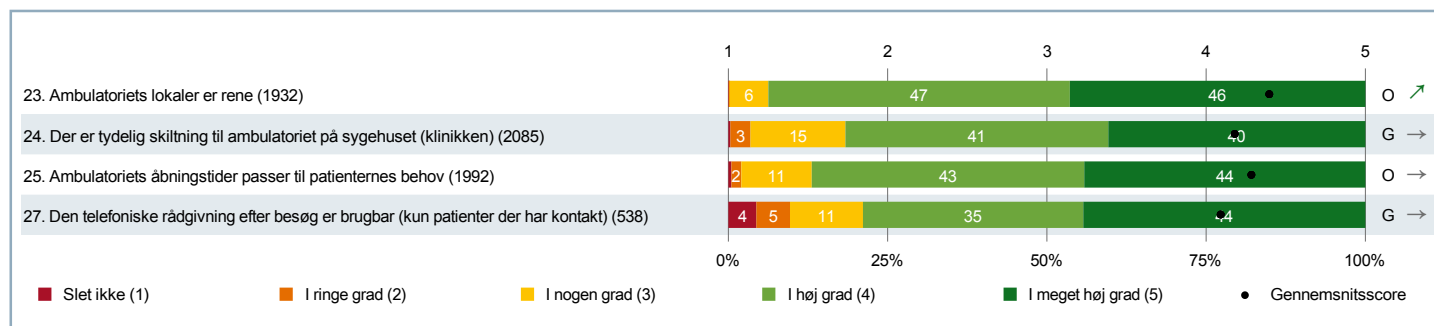
### 3. TEMAVISE AFSNIT – Patientoplevelset fejl (fortsat)

22. Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (Omfatter kun patienter, som har oplevet fejl)

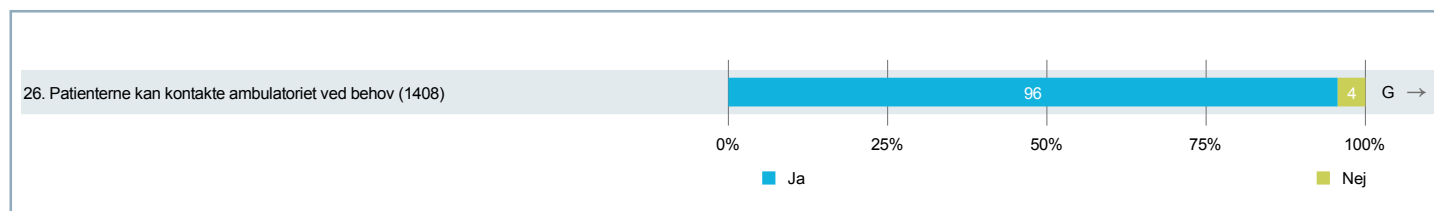
	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Andel af nej-svar	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (ja og nej)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	75,4%	↘	-	3068	-	806
Region Midtjylland	74,0%	→	G	497	-	134
Regionshospitalet Randers	69,1%	→	G	57	-	20
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	66,7%	→	G	6	-	3
Medicinsk Afdeling M	80,7%	→	G	11	-	6
Kirurgisk Afdeling K	58,4%	↘	G	10	-	2
Øjenklinik	33,3%	*	*	3	-	1
Øre-, Næse- og Halsklinik H	75,0%	→	G	8	-	1
Børneafdeling	50,0%	*	*	4	-	0
Ortopædkirurgisk Afdeling O	73,3%	→	G	15	-	7

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



Figur for ja/nej-spørgsmål



### 3. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension (fortsat)

#### 23. Var der rent i ambulatoriets lokaler?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,29	↗	-	85151	2801	7943
Region Midtjylland	4,34	→	O	14991	472	1374
Regionshospitalet Randers	4,40	↗	O	1932	54	187
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,47	→	O	206	7	19
Medicinsk Afdeling M	4,37	↗	O	627	30	51
Kirurgisk Afdeling K	4,45	→	O	239	6	25
Øjenklinik	4,49	→	O	247	5	25
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,39	→	O	164	2	12
Børneafdeling	4,30	→	G	152	1	13
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,39	→	O	297	3	42

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension (fortsat)

#### 24. Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,17	↗	-	90211	3152	2174
Region Midtjylland	4,18	↗	G	15966	474	366
Regionshospitalet Randers	4,18	→	G	2085	40	45
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,16	↗	G	223	2	5
Medicinsk Afdeling M	4,29	→	O	674	26	10
Kirurgisk Afdeling K	4,02	→	U	264	4	1
Øjenklinik	4,46	↗	O	275	2	2
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,04	→	U	169	2	4
Børneafdeling	4,08	→	G	146	4	16
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,16	→	G	334	0	7

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension (fortsat)

#### 25. Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,23	↗	-	88525	4829	1977
Region Midtjylland	4,26	↗	O	15475	903	386
Regionshospitalet Randers	4,29	→	O	1992	123	46
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,26	→	G	211	12	4
Medicinsk Afdeling M	4,32	↗	O	651	49	7
Kirurgisk Afdeling K	4,33	→	O	245	15	8
Øjenklinik	4,50	→	O	265	11	2
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,20	→	G	156	15	6
Børneafdeling	3,98	→	U	151	7	8
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,26	→	G	313	14	11

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension (fortsat)

#### 26. Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Andel af ja-svar	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (ja og nej)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	96,1%	→	-	65873	19042	10746
Region Midtjylland	96,5%	→	G	11518	3401	1892
Regionshospitalet Randers	95,7%	→	G	1408	480	276
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	93,0%	→	G	128	68	33
Medicinsk Afdeling M	96,4%	→	G	501	120	86
Kirurgisk Afdeling K	92,6%	→	G	159	76	33
Øjenklinik	98,0%	↘	O	196	66	18
Øre-, Næse- og Halsklinik H	96,5%	→	G	113	40	22
Børneafdeling	95,6%	→	G	113	36	17
Ortopædkirurgisk Afdeling O	96,8%	→	G	198	74	67

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension (fortsat)

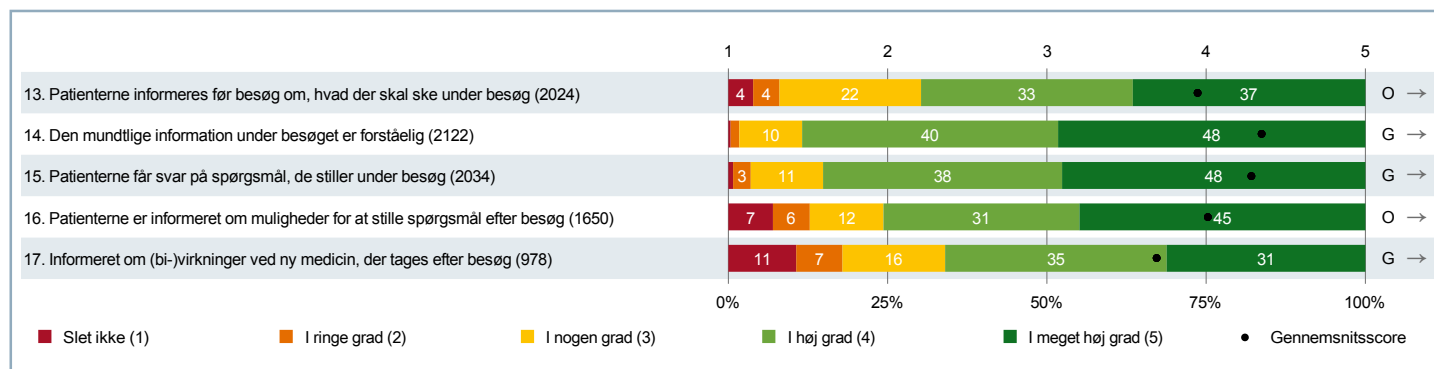
27. Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,08	↗	-	26941	65086	3156
Region Midtjylland	4,10	→	G	4660	11568	516
Regionshospitalet Randers	4,09	→	G	538	1553	68
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,23	→	G	38	184	5
Medicinsk Afdeling M	4,12	→	G	215	467	22
Kirurgisk Afdeling K	4,20	↗	G	55	207	7
Øjenklinik	4,27	→	G	45	230	4
Øre-, Næse- og Halsklinik H	3,83	→	G	46	123	8
Børneafdeling	4,07	→	G	60	98	7
Ortopædkirurgisk Afdeling O	3,97	→	G	79	244	15



### 3. TEMAVISE AFSNIT – Information - dimension

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



### 3. TEMAVISE AFSNIT – Information - dimension (fortsat)

#### 13. Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,87	→	-	86519	8611	1127
Region Midtjylland	3,93	→	O	15456	1287	204
Regionshospitalet Randers	3,94	→	O	2024	138	18
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	3,92	→	G	218	8	0
Medicinsk Afdeling M	3,90	→	G	647	65	5
Kirurgisk Afdeling K	4,23	→	O	259	11	1
Øjenklinik	4,33	→	O	260	12	1
Øre-, Næse- og Halsklinik H	3,88	→	G	167	13	1
Børneafdeling	3,61	→	U	159	8	2
Ortopædkirurgisk Afdeling O	3,84	→	G	314	21	8

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Information - dimension (fortsat)

#### 14. Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,32	→	-	92791	2806	469
Region Midtjylland	4,35	→	O	16409	405	83
Regionshospitalet Randers	4,35	→	G	2122	47	7
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,48	→	O	222	5	0
Medicinsk Afdeling M	4,28	→	G	686	21	2
Kirurgisk Afdeling K	4,47	↗	O	257	12	1
Øjenklinik	4,57	→	O	276	4	0
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,36	→	G	176	3	1
Børneafdeling	4,37	→	G	168	0	1
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,26	→	G	337	2	2

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Information - dimension (fortsat)

#### 15. Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,26	→	-	88373	6027	896
Region Midtjylland	4,29	→	O	15676	934	152
Regionshospitalet Randers	4,28	→	G	2034	107	17
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,43	→	O	215	10	0
Medicinsk Afdeling M	4,25	→	G	652	43	9
Kirurgisk Afdeling K	4,30	→	G	242	23	2
Øjenklinik	4,55	→	O	264	12	0
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,43	→	O	167	10	2
Børneafdeling	4,30	→	G	162	4	1
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,20	→	G	332	5	3

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Information - dimension (fortsat)

#### 16. Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,91	→	-	66403	27385	1956
Region Midtjylland	4,02	→	O	12089	4425	317
Regionshospitalet Randers	4,01	→	O	1650	490	33
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,20	→	O	162	62	5
Medicinsk Afdeling M	3,94	→	G	518	179	12
Kirurgisk Afdeling K	3,86	→	G	184	85	2
Øjenklinik	4,55	→	O	220	55	2
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,12	→	O	152	26	1
Børneafdeling	4,16	→	O	136	30	3
Ortopædkirurgisk Afdeling O	3,95	→	G	278	53	8

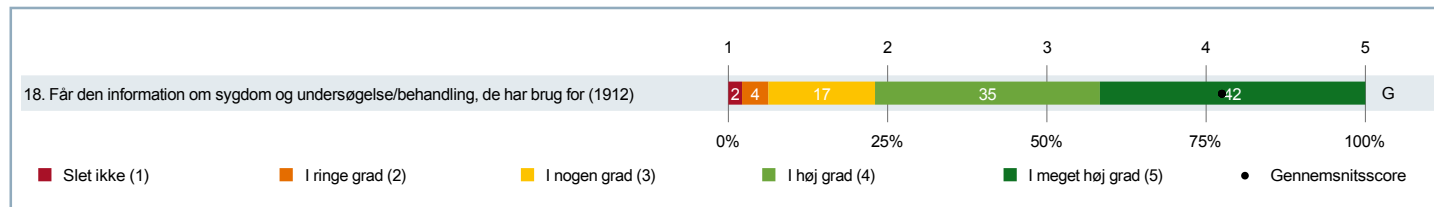
### 3. TEMAVISE AFSNIT – Information - dimension (fortsat)

#### 17. Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,75	↗	-	39689	53581	2120
Region Midtjylland	3,78	→	G	6895	9463	395
Regionshospitalet Randers	3,69	→	G	978	1135	49
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	3,84	→	G	75	148	3
Medicinsk Afdeling M	3,55	↘	U	370	323	13
Kirurgisk Afdeling K	3,71	→	G	80	182	5
Øjenklinik	4,31	↘	O	177	92	8
Øre-, Næse- og Halsklinik H	3,73	→	G	78	95	6
Børneafdeling	3,77	↘	G	71	92	6
Ortopædkirurgisk Afdeling O	3,66	→	G	127	203	8

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Samlet information

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



### 3. TEMAVISE AFSNIT – Samlet information (fortsat)

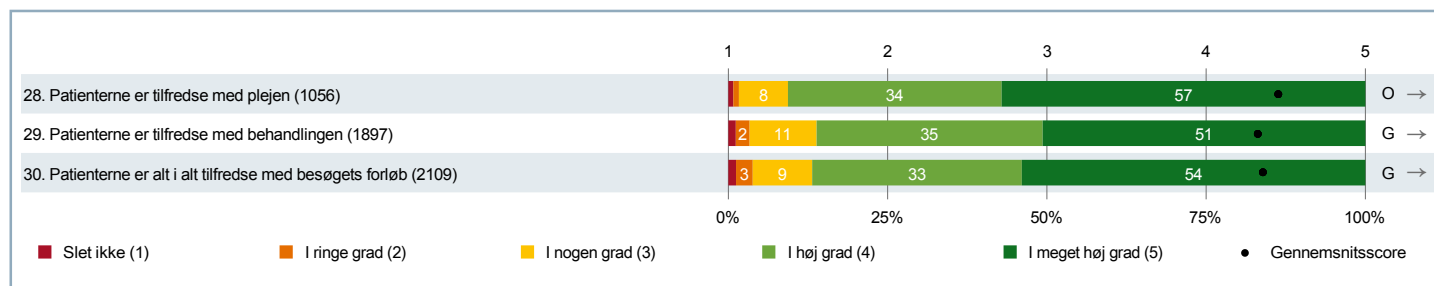
18. Fik du de informationer om din sygdom/tilstand og undersøgelse/behandling, som du havde brug for?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,08	-	-	82225	11778	1392
Region Midtjylland	4,12	-	O	14712	1821	232
Regionshospitalet Randers	4,10	-	G	1912	214	31
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,19	-	G	200	26	1
Medicinsk Afdeling M	4,06	-	G	626	59	19
Kirurgisk Afdeling K	4,15	-	G	221	45	3
Øjenklinik	4,44	-	O	244	28	1
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,14	-	G	164	15	1
Børneafdeling	4,11	-	G	147	19	2
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,03	-	G	310	22	4



### 3. TEMAVISE AFSNIT – Overordnet tilfredshed - dimension

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



### 3. TEMAVISE AFSNIT – Overordnet tilfredshed - dimension (fortsat)

#### 28. Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,40	↗	-	46744	47735	613
Region Midtjylland	4,44	→	O	8389	8228	106
Regionshospitalet Randers	4,45	→	O	1056	1080	12
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,61	↗	O	110	118	0
Medicinsk Afdeling M	4,49	→	O	318	383	3
Kirurgisk Afdeling K	4,36	→	G	121	145	0
Øjenklinik	4,69	→	O	135	141	0
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,26	→	U	107	68	0
Børneafdeling	4,44	→	G	88	73	3
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,41	→	G	177	152	6

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Overordnet tilfredshed - dimension (fortsat)

#### 29. Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,30	↗	-	82614	11064	1145
Region Midtjylland	4,34	→	O	14620	1843	201
Regionshospitalet Randers	4,32	→	G	1897	230	17
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,42	→	O	201	24	1
Medicinsk Afdeling M	4,28	→	G	618	83	5
Kirurgisk Afdeling K	4,34	→	G	227	38	2
Øjenklinik	4,72	→	O	255	22	1
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,29	→	G	150	24	0
Børneafdeling	4,27	→	G	148	14	2
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,29	↗	G	298	25	6

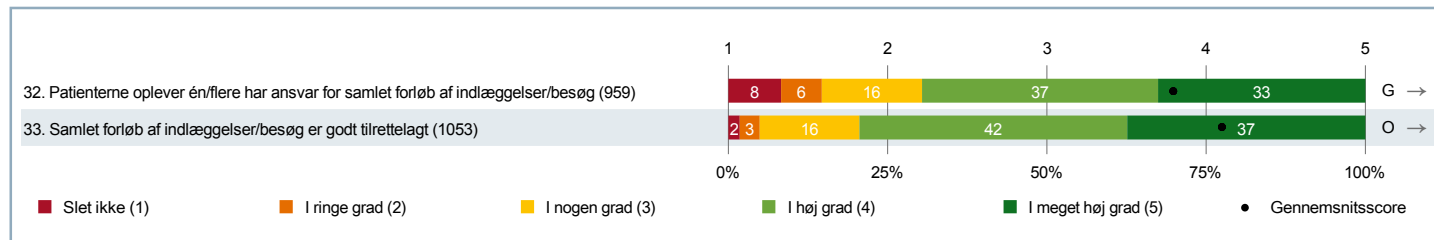
### 3. TEMAVISE AFSNIT – Overordnet tilfredshed - dimension (fortsat)

#### 30. Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,33	↗	-	92898	1449	590
Region Midtjylland	4,36	→	O	16322	226	122
Regionshospitalet Randers	4,36	→	G	2109	27	9
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,43	→	O	226	1	0
Medicinsk Afdeling M	4,35	→	G	689	13	1
Kirurgisk Afdeling K	4,38	↗	G	259	4	2
Øjenklinik	4,74	↗	O	273	3	2
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,29	→	G	172	3	0
Børneafdeling	4,34	→	G	161	1	2
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,28	→	G	329	2	2

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Sammenhæng i forløb

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



### 3. TEMAVISE AFSNIT – Sammenhæng i forløb (fortsat)

32. Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg? (Omfatter kun patienter, der er i et forløb)

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,73	↗	-	50436	5146	4368
Region Midtjylland	3,78	↗	O	8939	883	783
Regionshospitalet Randers	3,79	→	G	959	122	94
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	3,69	→	G	102	11	9
Medicinsk Afdeling M	3,92	↗	O	408	47	44
Kirurgisk Afdeling K	3,58	→	G	103	21	10
Øjenklinik	4,13	→	O	55	10	9
Øre-, Næse- og Halsklinik H	3,72	→	G	68	10	7
Børneafdeling	3,45	→	U	88	7	6
Ortopædkirurgisk Afdeling O	3,82	→	G	135	16	9

### 3. TEMAVISE AFSNIT – Sammenhæng i forløb (fortsat)

33. Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? (Omfatter kun patienter, der er i et forløb)

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2016	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,04	↗	-	54218	4312	1536
Region Midtjylland	4,10	→	O	9626	727	254
Regionshospitalet Randers	4,10	→	O	1053	90	27
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4,26	→	O	104	9	5
Medicinsk Afdeling M	4,12	→	O	454	32	12
Kirurgisk Afdeling K	4,03	→	G	119	13	4
Øjenklinik	4,58	→	O	66	9	1
Øre-, Næse- og Halsklinik H	4,15	→	G	75	8	0
Børneafdeling	3,88	→	G	88	10	2
Ortopædkirurgisk Afdeling O	4,05	→	G	147	9	3

## 4. BILAG – Yderligere materiale og inspiration til det videre arbejde

Den nationale rapport for LUP 2017 offentliggøres i uge 11 i 2018 på: [www.patientoplevelser.dk/lup17](http://www.patientoplevelser.dk/lup17)

Find yderligere materiale om LUP på: [www.patientoplevelser.dk/lup17/materiale](http://www.patientoplevelser.dk/lup17/materiale)

Hvor du fra uge 8 i 2018 kan finde:

- En læsevejledning til denne rapport
- Spørgeskemaet for 2017
- En faktarapport med uddybende information om metode og baggrund
- En FAQ, der svarer på de oftest stillede spørgsmål om LUP'erne

Fra uge 11 i 2018 kan du yderligere finde:

- Enhedsrapporter med resultater på afdelings-/afsnits-, sygehus-, regions- og landsniveau

---

### Inspiration til det videre arbejde med jeres resultater fra LUP Fødende:

[www.patientoplevelser.dk/trin-for-trin](http://www.patientoplevelser.dk/trin-for-trin) - På Kompetencecenter for Patientoplevelsers hjemmeside finder du en "trin for trin guide" til at arbejde med LUP-resultaterne for at forbedre den patientoplevede kvalitet.

[www.vibis.dk](http://www.vibis.dk) - Nationalt videnscenter for Brugerinddragelse i Sundhedsvæsenet. Centret indsamler og formidler viden om inddragelse af patienter og pårørende i sundhedsvæsenet. På hjemmesiden kan du blandt andet finde metoder og værktøjer til inddragelse. Videnscentret er etableret af paraplyorganisationen Danske Patienter.

<https://danskepatienter.dk/vibis/om-brugerinddragelse/brugerinddragelse-i-danmark> - Projektdatabase for brugerinddragelse i sundhedsvæsenet under Videnscenter for Brugerinddragelse under Danske Patienter.

[www.patientoplevelser.dk/metode-inspiration](http://www.patientoplevelser.dk/metode-inspiration) - Her kan du hente inspiration og litteratur om metoder til brugerinddragelse. Siden administreres af Kompetencecenter for Patientoplevelser.

[www.patientsikkerhed.dk](http://www.patientsikkerhed.dk) - Her kan du finde viden, projekter og redskaber, som kan anvendes i dit arbejde med at forbedre patientsikkerheden. Siden tilhører Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

## Patientinddragelsesguiden

[www.patientinddragelsesguiden.dk](http://www.patientinddragelsesguiden.dk) - En helt ny hjemmeside om brugerinddragelse i sundhedsvæsenet, hvor fokus er på hvorfor og hvordan du som leder og medarbejder kan anvende forskellige metoder til at inddrage patienter og pårørende i udviklingen af en afdeling, en ydelse eller lignende. På hjemmesiden kan du finde videoer og praksisnære "trin-for-trin guides" på 12 forskellige metoder til organisatorisk brugerinddragelse. Patientinddragelsesguiden er udviklet på baggrund af observationer og interview med over 300 patienter, pårørende og personale fra de fem regioner i Danmark om deres konkrete erfaringer med metoder til organisatorisk brugerinddragelse. Hjemmesiden er udviklet af Kompetencecenter for Patientoplevelser.



## 4. BILAG – Spørgeskemaet (side 1)

### Spørgeskema om ambulant besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

#### DIN MODTAGELSE I AMBULATORIET

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
1. Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ikke relevant for mig	Ingen ventetid (5)	Kort ventetid (4)	Nogen ventetid (3)	Lang ventetid (2)	Meget lang ventetid (1)	Ved ikke
2. Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? <i>Kom du for sent, skal du svare "ikke relevant"</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Skriv venligst her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer:							

#### PERSONALET VED DIT BESØG

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
4. Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### PERSONALETS INVOLVERING AF DIG

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
8. Spurgte personalet ind til <u>dine egne erfaringer</u> med din sygdom/tilstand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? <i>Hvis du ikke havde behov for at deltage i beslutninger, skal du svare "ikke relevant"</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4. BILAG – Spørgeskemaet (side 2)

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
10. Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ikke relevant for mig		Ja		Nej		Ved ikke
12. Var du med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling i det omfang, du havde behov for?  <i>Hvis du ikke havde behov for at træffe beslutninger, skal du svare "ikke relevant"</i>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

### INFORMATION FØR, UNDER OG EFTER DIT BESØG

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
13. Var du <u>inden dit besøg</u> blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Var den mundtlige information, du fik <u>under det ambulante besøg</u> , forståelig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling <u>efter dit besøg</u> ?  <i>Hvis du ikke havde behov for information, skal du svare "ikke relevant"</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage <u>efter besøget</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Fik du de informationer om din sygdom/tilstand og undersøgelse/behandling, som du havde brug for?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg:							

### FEJL VED DIT AMBULANTE BESØG

	Ja	Nej
20. Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Gå til spm. 23

## 4. BILAG – Spørgeskemaet (side 3)

21. Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede:

	Ja, jeg fik skader/mén af fejlen	Ja, fejlen kunne have medført skader/mén	Nej	Ved ikke
22. Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### RENGØRING, TILGÆNGELIGHED OG RÅDGIVNING

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
23. Var der rent i ambulatoriets lokaler?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ikke relevant for mig	Ja		Nej		Ved ikke	
26. Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
27. Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?  <i>Modtog du <u>ikke</u> rådgivning efter besøget, skal du svare "ikke relevant"</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### DIT SAMLEDE INDTRYK

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
28. Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?  <i>Hvis du ikke modtog pleje ved dit ambulante besøg, skal du svare "ikke relevant"</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 4. BILAG – Spørgeskemaet (side 4)

	Ja	Nej	Ved ikke				
31. Har du tidligere været indlagt eller til samtale/undersøgelse, kontrol, prøvetagning m.m., som har noget med dette besøg at gøre ( <u>dit samlede forløb</u> )?  <i>Det kan enten være på samme eller flere forskellige sygehuse</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <b>Gå til spm. 34</b>	<input type="checkbox"/> <b>Gå til spm. 34</b>				
	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
32. Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for <u>dit samlede forløb</u> af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Var dit <u>samlede forløb</u> af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?  <i>Er forløbet ikke afsluttet, bedes du svare i forhold til det, du har oplevet indtil nu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Skriv venligst her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særlig godt:							

#### TEMASPØRGSMÅL 2017: DIALOG MED PATIENT OG PÅRØRENDE

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
35. Opfordrede personalet dig direkte til at stille spørgsmål vedrørende din tilstand/dit sygdoms- og behandlingsforløb?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Tog personalet det, som du fortalte om din egen sygdom/tilstand, alvorligt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Foregik fortrolige samtaler med personalet, så uvedkommende ikke kunne lytte med?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Spurgte personalet ind til <u>dine forventninger til involvering</u> af dine pårørende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Sørgede personalet for, at dine pårørende blev opdateret på din situation/dit forløb ved besøget?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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