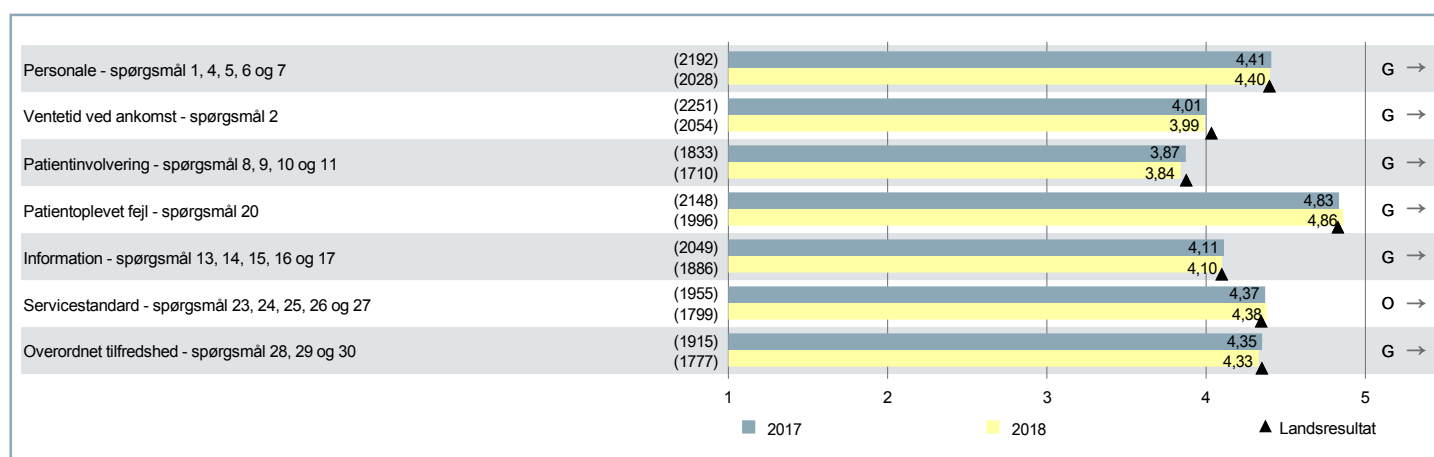




Planlagt ambulante patienters oplevelser:

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 3.668 planlagt ambulante patienter fra perioderne 17. august til 31. august, 17. september til 30. september og 18. oktober til 31. oktober 2018.
- 2.126 patienter (58%) har svaret på spørgeskemaet.

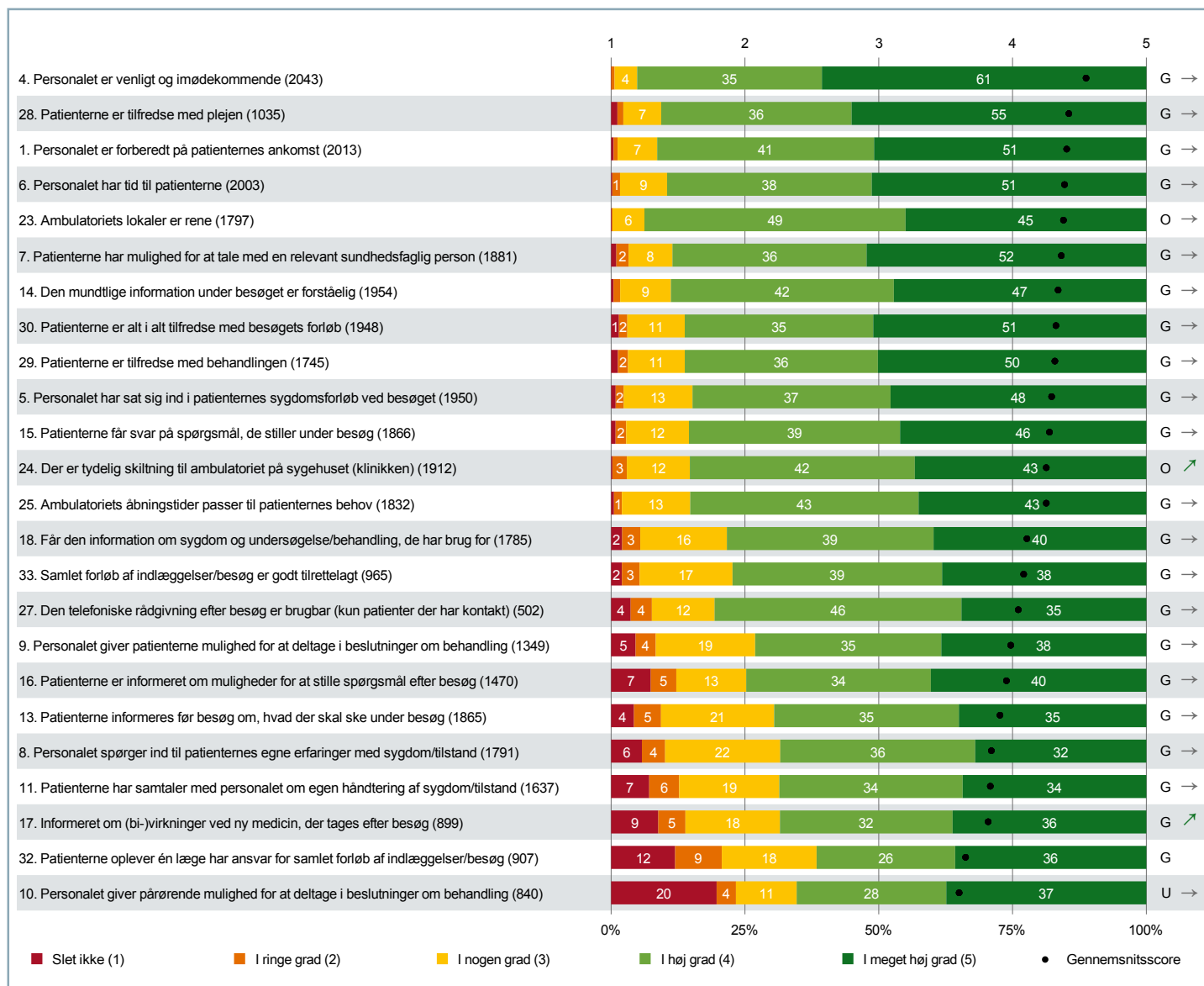
INDHOLD

1. OVERBLIK.....	3
Oversigtsfigur	3
Resultat i forhold til sidste år	5
Resultat i forhold til landsresultatet	7
2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE	9
Gennemsnitsscore/andel	9
Udvikling over tid	14
I forhold til landsresultatet (OUG)	16
3. TEMAVISE AFSNIT	18
Temaspørgsmål 2018	19
Personale - dimension	21
Ventetid ved ankomst	27
Patientinvolvering - dimension	29
Medbestemmelse	34
Patientoplevelt fejl	36
Servicestandard - dimension	39
Information - dimension	45
Samlet information	51
Overordnet tilfredshed - dimension	53
Sammenhæng i forløb	57
4. BILAG.....	60
Yderligere materiale og inspiration til det videre arbejde	60
Spørgeskemaet.....	61

INDGÅR KUN I ÅR

1. OVERBLIK – Oversigtsfigur

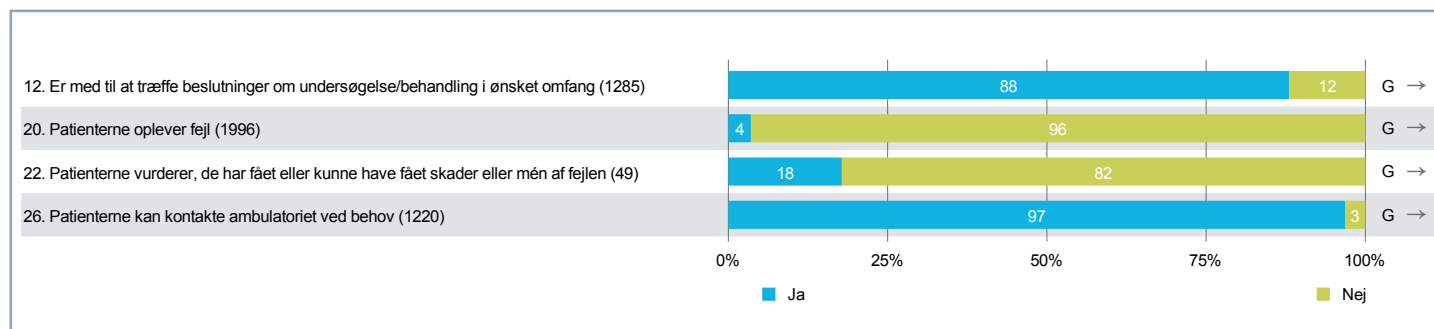
Figur for spørgsmål på fempunktsskala



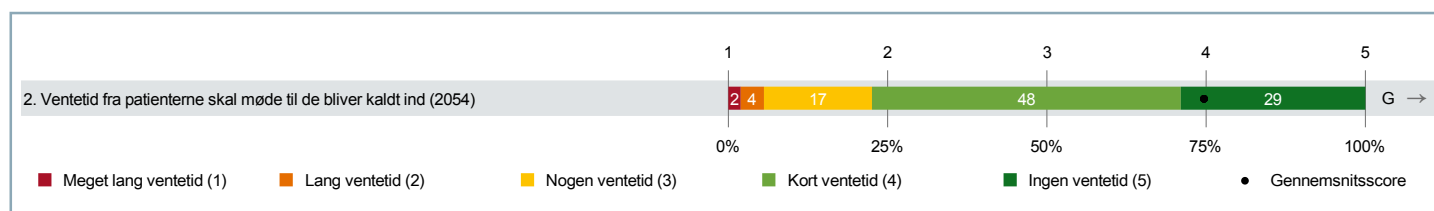
Figurtypen fortsætter på næste side med ja/nej-spørgsmål og ventetidsspørgsmålet.

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. Den ønskværdige værdi 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 hospitalet klarer sig bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskellig (→) i forhold til sidste år.
- I sjældne tilfælde er datagrundlaget så spinkelt, at placering i forhold til landsresultatet eller i forhold til hospitalets eget resultat sidste år ikke giver mening. Dette er indikeret med en stjerne (*).

Find yderligere her: www.patientoplevelser.dk/lup18/materiale

Hvor du fra uge 8 i 2019 kan finde:

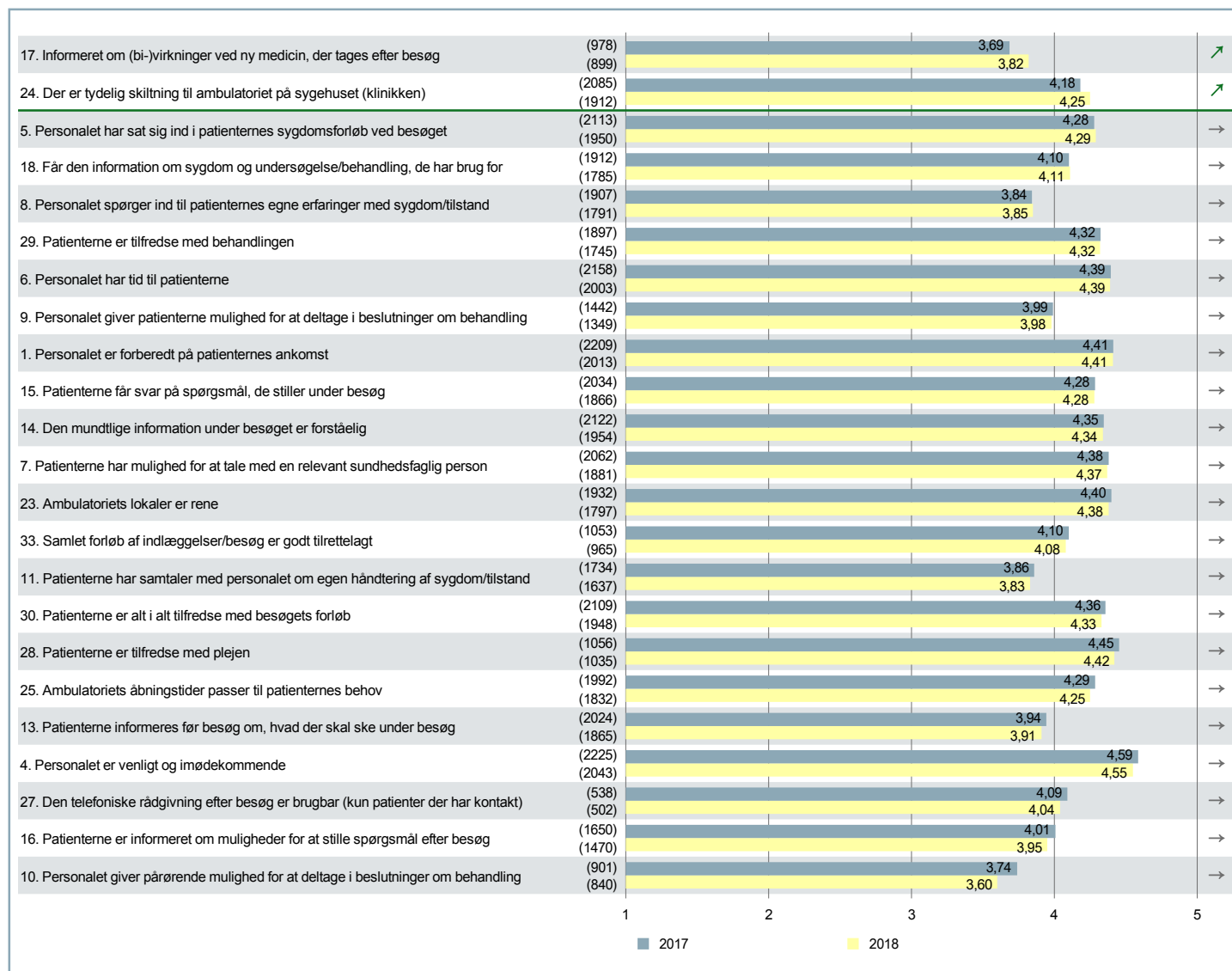
- En læsevejledning til denne rapport
- Spørgeskemaet for 2018
- En faktabericht med uddybende information om metode og baggrund
- En FAQ, der svarer på de oftest stillede spørgsmål om LUP'erne

Fra uge 11 i 2019 kan du yderligere finde:

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

1. OVERBLIK – Resultat i forhold til sidste år

Figur for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

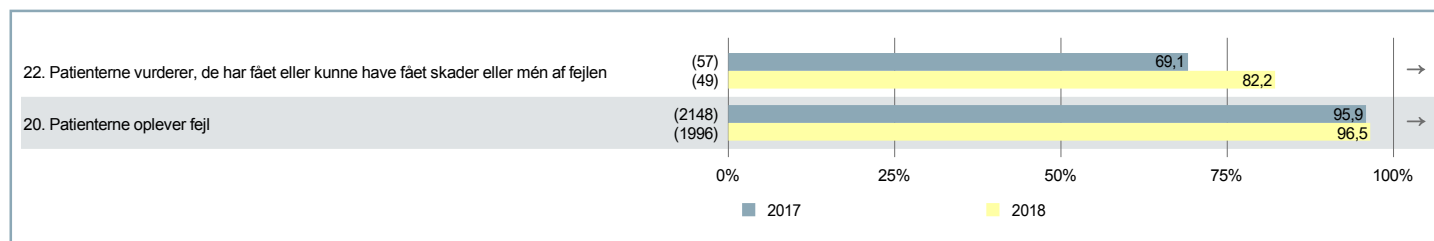


Øverst i figuren er spørgsmål med fremgang og nederst er dem, hvor resultatet er dårligere end sidste år. Hvis et spørgsmål ikke kan placeres (*), kommer det til sidst i figuren.

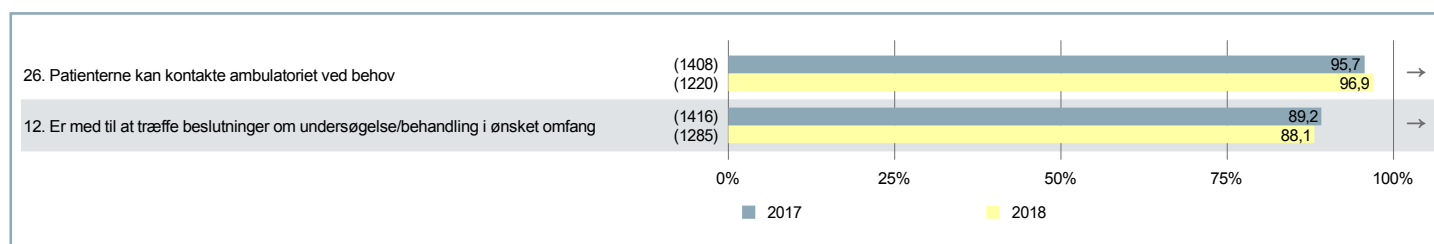
Figurtypen fortsætter på næste side med ja/nej-spørgsmål og ventetidsspørgsmålet.

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

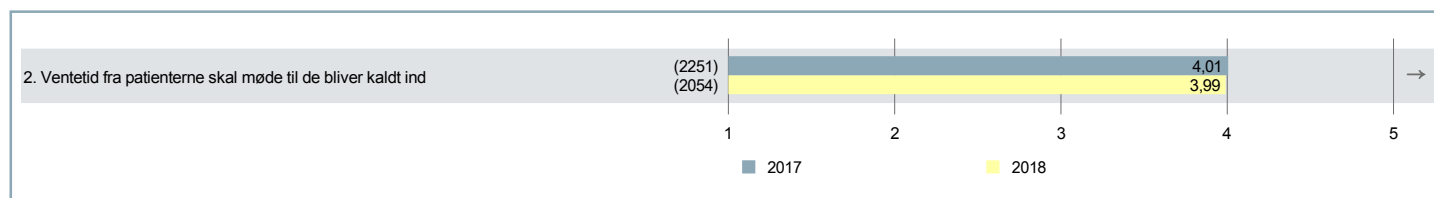
Figur for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)



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

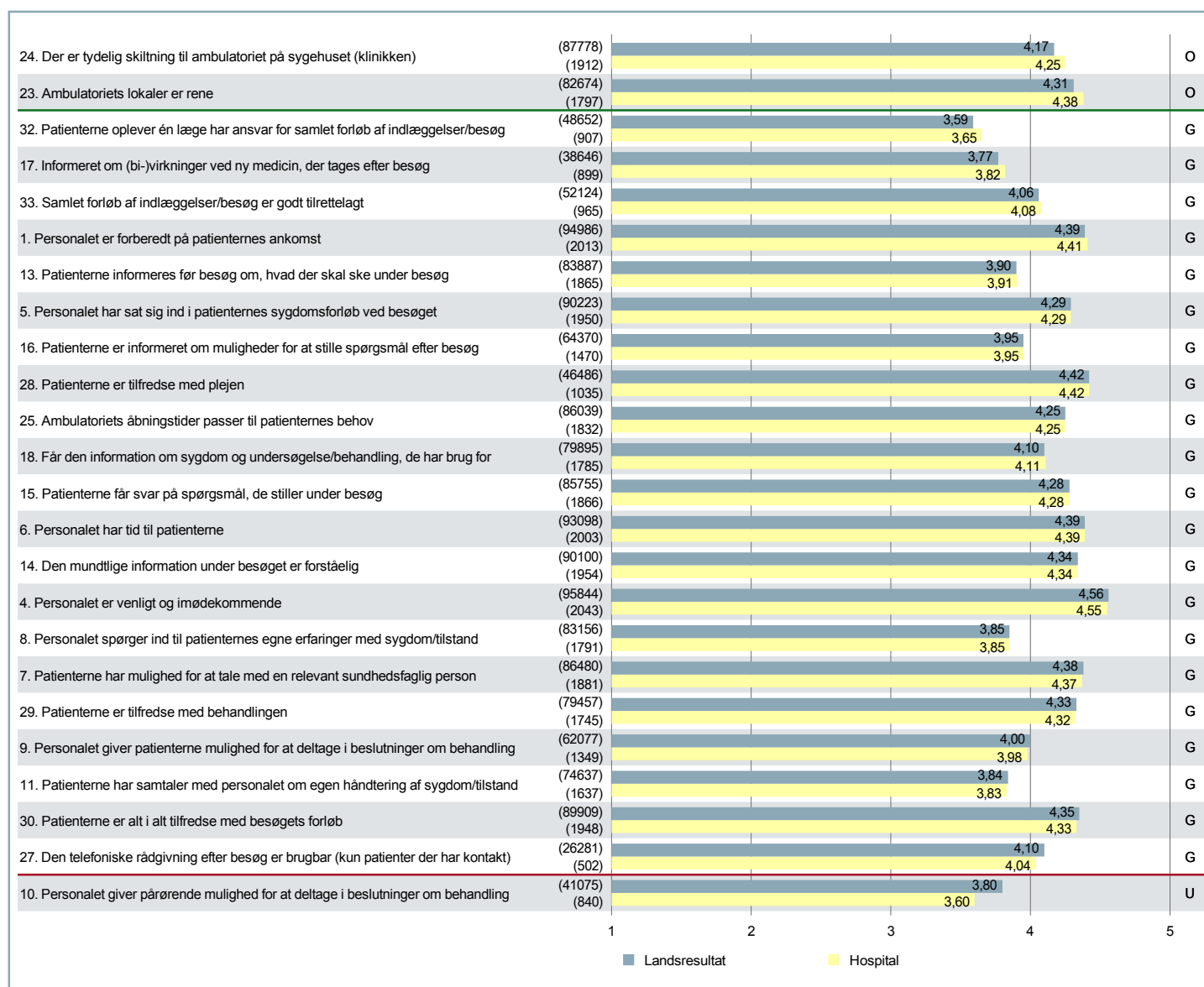


Figur for ventetidsspørgsmålet



1. OVERBLIK – Resultat i forhold til landsresultatet

Figur for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

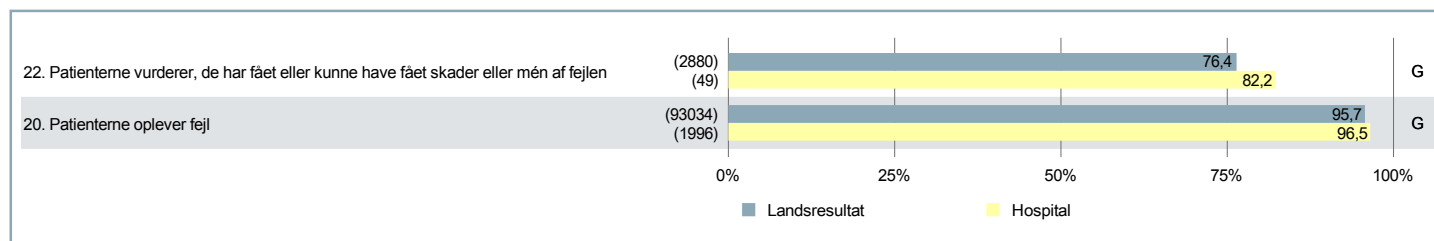


Øverst i figuren er spørgsmål med et bedre resultat end landsresultatet og nederst er dem, hvor resultatet er dårligere end landsresultatet. Hvis et spørgsmål ikke kan placeres (*), kommer det til sidst i figuren.

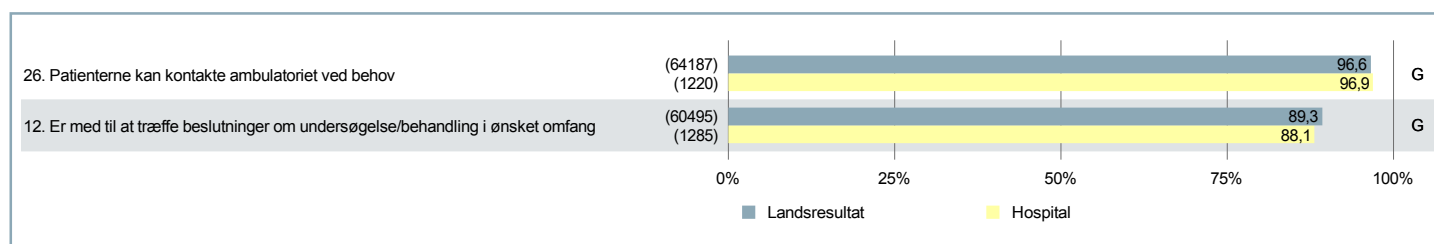
Figurtypen fortsætter på næste side med ja/nej-spørgsmål og ventetidsspørgsmålet.

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

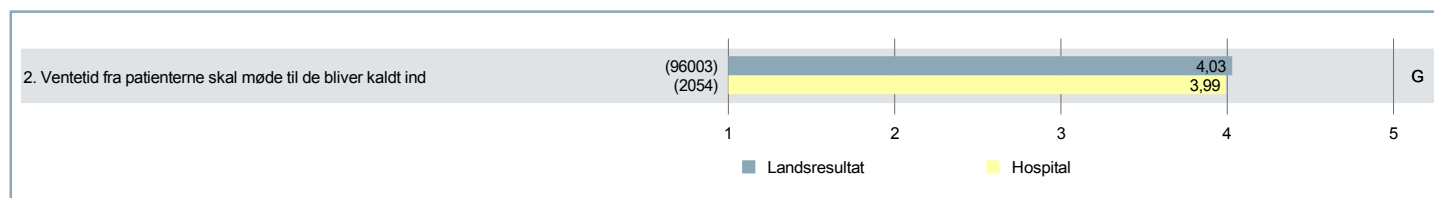
Figur for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)



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	4,39	4,56	4,29	4,39	4,38	3,85	4,00	3,80	3,84	3,90	4,34	4,28	3,95	3,77	4,10	4,31	4,17	4,25	4,10	4,42
Region Midtjylland	4,42	4,58	4,32	4,41	4,41	3,91	4,04	3,81	3,87	3,95	4,36	4,30	4,01	3,80	4,14	4,38	4,15	4,27	4,11	4,45
Regionshospitalet Randers	4,41	4,55	4,29	4,39	4,37	3,85	3,98	3,60	3,83	3,91	4,34	4,28	3,95	3,82	4,11	4,38	4,25	4,25	4,04	4,42
Medicinsk Afdeling	4,42	4,51	4,30	4,38	4,35	3,80	3,95	3,64	3,74	3,90	4,27	4,20	3,91	3,77	4,04	4,35	4,27	4,24	4,11	4,39
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,45	4,67	4,33	4,47	4,36	3,81	4,01	3,29	3,69	4,11	4,44	4,36	3,88	3,81	4,15	4,43	4,11	4,24	3,88	4,55
Øjenklinikken	4,60	4,69	4,49	4,54	4,55	3,91	4,15	3,86	4,27	4,36	4,51	4,45	4,49	4,26	4,42	4,41	4,41	4,46	4,37	4,64
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,42	4,52	4,24	4,36	4,31	3,84	4,17	3,82	3,92	3,99	4,32	4,29	3,99	3,74	4,21	4,40	4,20	4,32	3,85	4,26
Børn og Unge	4,36	4,59	4,25	4,53	4,49	4,29	4,23	4,49	4,19	3,70	4,48	4,40	4,23	3,91	4,23	4,34	4,02	4,02	4,10	4,37
Kvindesygdomme og Fødsler	4,43	4,64	4,31	4,49	4,48	3,99	4,21	3,57	4,04	3,80	4,42	4,38	4,04	3,91	4,18	4,43	4,22	4,18	4,16	4,51
Ortopædkirurgi	4,32	4,46	4,24	4,24	4,27	3,72	3,76	3,29	3,74	3,79	4,25	4,21	3,84	3,71	4,02	4,39	4,40	4,34	3,93	4,35

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 kan være 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

Tablet for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

	Spørgsmålsnummer			
	29	30	32	33
Land	4,33	4,35	3,59	4,06
Region Midtjylland	4,36	4,37	3,63	4,09
Regionshospitalet Randers	4,32	4,33	3,65	4,08
Medicinsk Afdeling	4,29	4,33	3,70	4,07
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,41	4,34	3,49	4,12
Øjenklinikken	4,65	4,63	4,41	4,46
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,35	4,30	4,00	4,26
Børn og Unge	4,30	4,41	3,46	4,19
Kvindesygdomme og Fødsler	4,41	4,44	3,31	3,95
Ortopædkirurgi	4,20	4,19	3,73	4,02

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	95,7%	76,4%
Region Midtjylland	96,3%	75,4%
Regionshospitalet Randers	96,5%	82,2%
Medicinsk Afdeling	97,1%	93,6%
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	96,7%	80,0%
Øjenklinikken	98,8%	100,0%
Øre-, Næse- og Halsklinikken	96,1%	71,4%
Børn og Unge	96,7%	100,0%
Kvindesygdomme og Fødsler	96,7%	71,4%
Ortopædkirurgi	94,8%	75,0%

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

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

	Spørgsmålsnummer	
	12	26
Land	89,3%	96,6%
Region Midtjylland	90,5%	96,6%
Regionshospitalet Randers	88,1%	96,9%
Medicinsk Afdeling	87,2%	96,9%
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	85,7%	96,9%
Øjenklinikken	94,6%	100,0%
Øre-, Næse- og Halsklinikken	94,2%	94,2%
Børn og Unge	94,4%	96,3%
Kvindesygdomme og Fødsler	93,7%	95,0%
Ortopædkirurgi	83,5%	97,8%

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

Tabel for ventetidsspørgsmålet

	Spørgsmaalsnummer
	2
Land	4,03
Region Midtjylland	4,03
Regionshospitalet Randers	3,99
Medicinsk Afdeling	4,09
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	3,88
Øjenklinikken	4,26
Øre-, Næse- og Halsklinikken	3,98
Børn og Unge	4,18
Kvindesygdomme og Fødsler	3,82
Ortopædkirurgi	3,90

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
Total antal for afdelingerne:	↗		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
- bedre end 2017			6	6	6	6	5	6	7	7	5	7	7	7	7	5	7
- ikke forskellig fra 2017	→																
- dårligere end 2017		↘	1	1	1	1	2	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0
Regionshospitalet Randers	2	26	0	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
Medicinsk Afdeling	1	25	2	→	→	↘	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	1	26	1	→	→	→	→	→	→	→	↘	→	→	→	→	→	→
Øjenklinikken	1	20	6	→	→	→	↘	↘	→	→	→	→	→	→	→	↘	→
Øre-, Næse- og Halsklinikken	1	26	1	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	↘	→
Børn og Unge	2	25	0	→	→	→	→	→	→	→	↗	→	→	→	→	→	→
Kvindesygdomme og Fødsler	0	23	5	↘	↘	→	→	↘	↘	→	→	→	→	→	→	→	→
Ortopædkirurgi	1	27	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 hospitalet 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 2017. 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 hospitalets afdelinger har bedre, ikke forskellige fra eller dårligere resultater end i 2017. Dernæst kan du se de enkelte enheders resultater. Hospitalets 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 kan være 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
Total antal for afdelingerne:	1	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	1
- bedre end 2017	6	7	7	5	6	5	6	6	7	6	6	6	0	5
- ikke forskellig fra 2017	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1
- dårligere end 2017														
Regionshospitalet Randers	↗	→	→	→	→	↗	→	→	→	→	→	→	-	→
Medicinsk Afdeling	↗	→	→	→	→	→	↘	→	→	→	→	→	-	→
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	→	→	→	→	→	→	→	→	→	↗	→	→	-	→
Øjenklinikken	→	→	→	*	↘	→	→	↗	→	→	↘	↘	-	→
Øre-, Næse- og Halsklinikken	→	→	→	→	→	↗	→	→	→	→	→	→	-	→
Børn og Unge	→	→	→	*	→	→	→	→	→	→	→	→	-	↗
Kvindesygdomme og Fødsler	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	-	↘
Ortopædkirurgi	→	→	→	→	→	↗	→	→	→	→	→	→	-	→

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
Total antal for afdelingerne: - over landsresultat (O) - gennemsnitlige (G) - under landsresultat (U)	O		1	2	3	1	4	2	2	4	1	3	4	2	4	3	2
	G		6	2	2	6	2	4	5	2	4	3	2	4	2	3	5
	U		0	3	2	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	1	0
Regionshospitalet Randers	2	26	1	G	G	G	G	G	G	G	U	G	G	G	G	G	G
Medicinsk Afdeling	3	22	4	G	G	U	G	G	G	G	G	U	G	G	U	U	G
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	6	21	2	G	U	O	G	O	G	G	U	G	G	O	O	G	G
Øjenklinikken	26	2	0	O	O	O	O	O	G	O	G	O	O	O	O	O	O
Øre-, Næse- og Halsklinikken	5	23	1	G	G	G	G	G	G	O	G	G	O	G	G	G	G
Børn og Unge	10	15	3	G	O	G	G	O	G	O	O	O	O	U	O	O	O
Kvindesygdomme og Fødsler	11	16	2	G	U	O	G	O	O	O	G	O	O	G	O	O	G
Ortopædkirurgi	3	17	9	G	U	U	G	U	U	G	U	U	G	U	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 hospitalet 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 landresultatet 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 hospitalets afdelinger har opnået på dette spørgsmål. Dernæst kan du se de enkelte enheders resultater i forhold til landsresultatet for dette spørgsmål. Hospitalets 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 kan være 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
Total antal for afdelingerne:	1	1	2	1	5	3	2	1	1	2	1	2	2	2
- over landsresultat (O)	6	6	5	4	2	3	4	6	6	4	5	4	4	5
- gennemsnitlige (G)	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0
- under landsresultat (U)														
Regionshospitalet Randers	G	G	G	G	O	O	G	G	G	G	G	G	G	G
Medicinsk Afdeling	G	G	O	O	G	O	G	G	G	G	G	G	G	G
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	G	G	G	G	O	G	G	G	G	O	G	G	G	G
Øjenklinikken	O	O	O	*	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Øre-, Næse- og Halsklinikken	G	G	G	G	O	G	G	G	G	U	G	G	O	O
Børn og Unge	G	G	G	*	G	U	U	G	G	G	G	G	G	G
Kvindesygdomme og Fødsler	G	G	G	G	O	G	G	G	G	G	G	O	U	G
Ortopædkirurgi	G	G	G	G	O	O	O	G	G	G	U	U	G	G

Tabellen er fortsat fra forrige side.

2. TEMAVISE 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, hospitalet selv og dets afdelinger. Resultaterne er opdelt i to hovedtyper; resultater og antal svar.

Hovedtypen "resultater" indeholder tre kolonner:

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 (*).

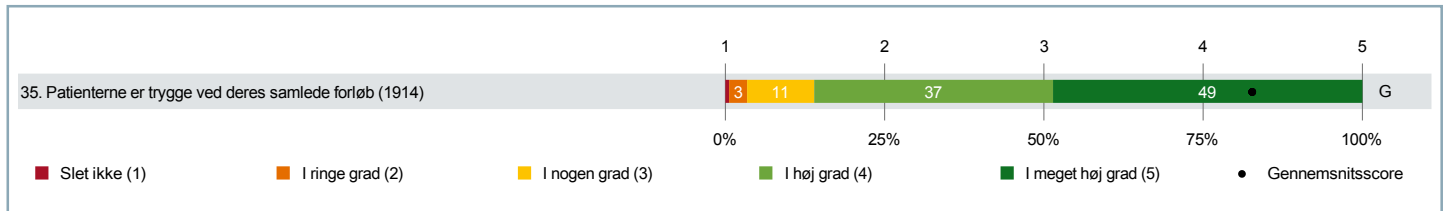
Hvis der ikke eksisterer et resultat, er det markeret med en streg (-). Det kan eksempelvis ske, når sammenligning med sidste års resultat ikke er mulig.

Også under hovedtypen "antal svar" er der tre kolonner:

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".

3. TEMAVISE AFSNIT – Temaspørgsmål 2018

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



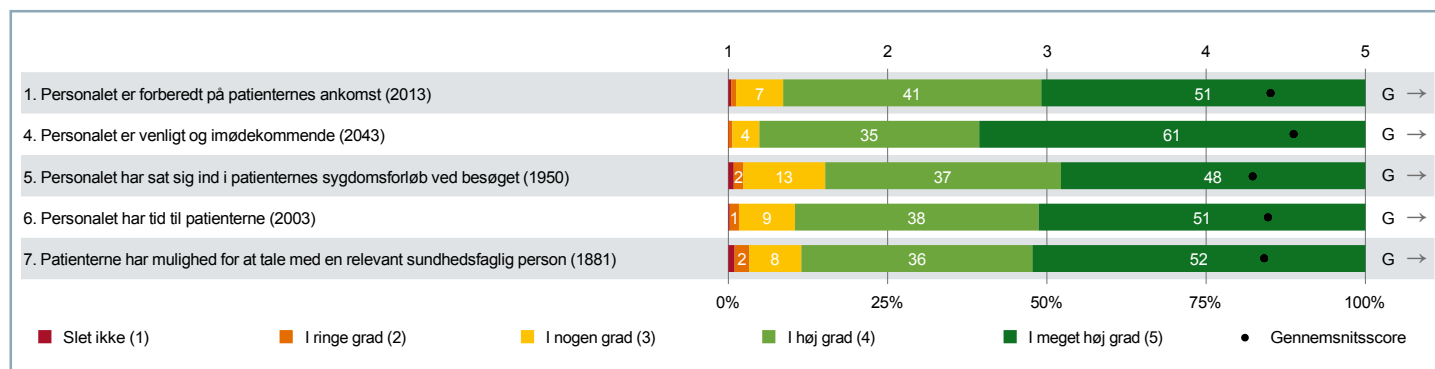
3. TEMAVISE AFSNIT – Temaspørgsmål 2018 (fortsat)

35. Var du tryk i dit samlede forløb?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,32	-	-	88664	2207	911
Region Midtjylland	4,35	-	O	15372	325	143
Regionshospitalet Randers	4,31	-	G	1914	35	14
Medicinsk Afdeling	4,30	-	G	585	12	5
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,35	-	G	253	6	1
Øjenklinikken	4,62	-	O	246	7	1
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,32	-	G	171	2	1
Børn og Unge	4,28	-	G	120	2	0
Kvindesygdomme og Fødsler	4,37	-	G	281	3	3
Ortopædkirurgi	4,21	-	U	258	3	3

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,39	↗	-	94986	2143	1730
Region Midtjylland	4,42	→	O	16271	408	333
Regionshospitalet Randers	4,41	→	G	2013	57	36
Medicinsk Afdeling	4,42	→	G	610	24	19
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,45	→	G	268	7	0
Øjenklinikken	4,60	→	O	261	4	2
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,42	→	G	184	5	4
Børn og Unge	4,36	→	G	132	3	3
Kvindesygdomme og Fødsler	4,43	↘	G	291	6	4
Ortopædkirurgi	4,32	→	G	267	8	4

3. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension (fortsat)

4. Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekomende?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,56	→	-	95844	885	336
Region Midtjylland	4,58	→	O	16485	169	56
Regionshospitalet Randers	4,55	→	G	2043	23	6
Medicinsk Afdeling	4,51	↘	U	631	10	1
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,67	→	O	268	3	1
Øjenklinikken	4,69	→	O	262	2	0
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,52	→	G	183	2	1
Børn og Unge	4,59	→	G	128	2	0
Kvindesygdomme og Fødsler	4,64	→	O	299	1	1
Ortopædkirurgi	4,46	→	U	272	3	2

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,29	↗	-	90223	2396	2919
Region Midtjylland	4,32	→	O	15674	376	445
Regionshospitalet Randers	4,29	→	G	1950	45	61
Medicinsk Afdeling	4,30	→	G	588	18	28
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,33	→	G	253	5	13
Øjenklinikken	4,49	↘	O	256	2	3
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,24	→	G	170	8	8
Børn og Unge	4,25	→	G	127	2	2
Kvindesygdomme og Fødsler	4,31	→	G	294	4	0
Ortopædkirurgi	4,24	→	G	262	6	7

3. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension (fortsat)

6. Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,39	↗	-	93098	1575	732
Region Midtjylland	4,41	→	O	16060	275	122
Regionshospitalet Randers	4,39	→	G	2003	31	18
Medicinsk Afdeling	4,38	→	G	610	12	8
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,47	→	O	265	5	1
Øjenklinikken	4,54	↘	O	256	4	0
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,36	→	G	183	3	1
Børn og Unge	4,53	→	O	128	2	1
Kvindesygdomme og Fødsler	4,49	↘	O	294	2	2
Ortopædkirurgi	4,24	→	U	267	3	5

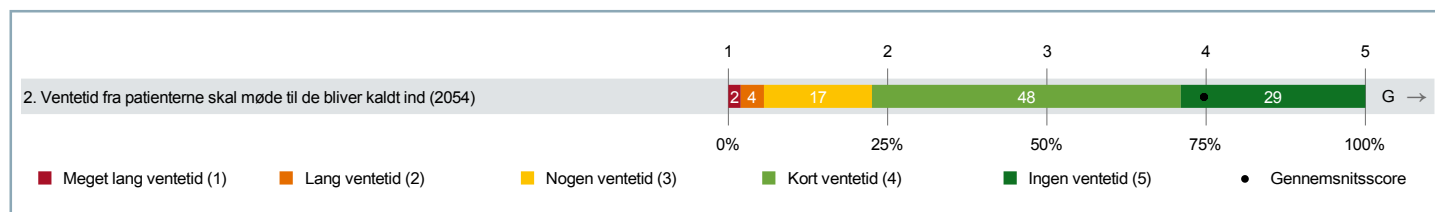
3. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension (fortsat)

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,38	↗	-	86480	4895	3714
Region Midtjylland	4,41	→	O	15137	696	580
Regionshospitalet Randers	4,37	→	G	1881	87	74
Medicinsk Afdeling	4,35	→	G	553	38	33
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,36	→	G	255	8	8
Øjenklinikken	4,55	→	O	239	10	10
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,31	→	G	170	11	5
Børn og Unge	4,49	→	G	122	5	4
Kvindesygdomme og Fødsler	4,48	↘	O	288	3	7
Ortopædkirurgi	4,27	→	U	254	12	7

3. TEMAVISE AFSNIT – Ventetid ved ankomst

Figur for ventetidsspørgsmålet



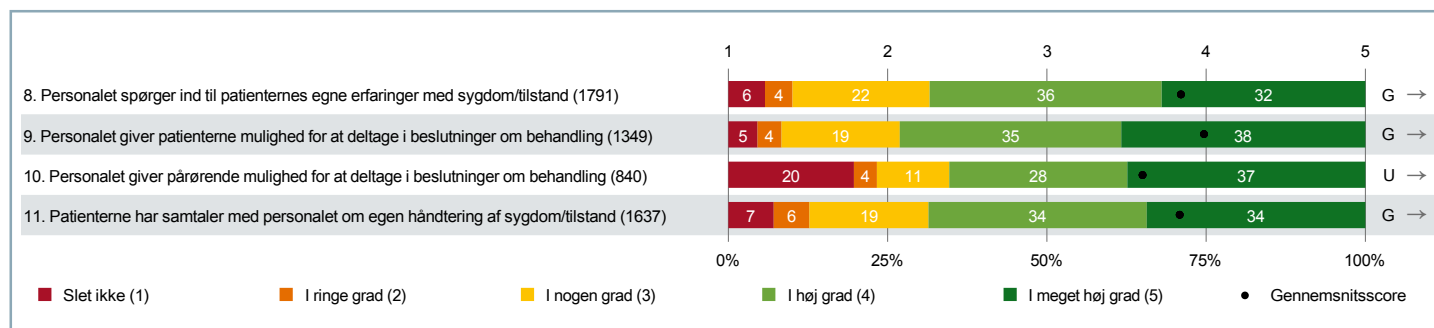
3. TEMAVISE AFSNIT – Ventetid ved ankomst (fortsat)

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

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,03	→	-	96003	1588	444
Region Midtjylland	4,03	→	G	16498	278	79
Regionshospitalet Randers	3,99	→	G	2054	27	13
Medicinsk Afdeling	4,09	→	G	633	11	6
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	3,88	→	U	270	3	1
Øjenklinikken	4,26	→	O	263	3	0
Øre-, Næse- og Halsklinikken	3,98	→	G	189	1	1
Børn og Unge	4,18	→	O	130	4	3
Kvindesygdomme og Fødsler	3,82	↘	U	300	1	0
Ortopædkirurgi	3,90	→	U	269	4	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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,85	↗	-	83156	8975	2224
Region Midtjylland	3,91	→	O	14504	1370	384
Regionshospitalet Randers	3,85	→	G	1791	193	47
Medicinsk Afdeling	3,80	→	G	561	44	20
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	3,81	→	G	235	25	7
Øjenklinikken	3,91	→	G	207	49	5
Øre-, Næse- og Halsklinikken	3,84	→	G	161	15	5
Børn og Unge	4,29	→	O	118	7	2
Kvindesygdomme og Fødsler	3,99	→	O	262	33	2
Ortopædkirurgi	3,72	→	G	247	20	6

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,00	↗	-	62077	29733	2107
Region Midtjylland	4,04	→	O	10854	4991	347
Regionshospitalet Randers	3,98	→	G	1349	633	47
Medicinsk Afdeling	3,95	→	G	416	190	17
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,01	→	G	174	96	1
Øjenklinikken	4,15	→	O	140	111	8
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,17	→	O	126	50	4
Børn og Unge	4,23	→	O	99	27	3
Kvindesygdomme og Fødsler	4,21	→	O	210	79	7
Ortopædkirurgi	3,76	→	U	184	80	7

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,80	→	-	41075	47247	5127
Region Midtjylland	3,81	→	G	7194	8082	847
Regionshospitalet Randers	3,60	→	U	840	1064	111
Medicinsk Afdeling	3,64	→	G	262	318	37
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	3,29	↘	U	112	143	13
Øjenklinikken	3,86	→	G	100	143	16
Øre-, Næse- og Halsklinikken	3,82	→	G	83	88	11
Børn og Unge	4,49	↗	O	73	49	6
Kvindesygdomme og Fødsler	3,57	→	G	85	192	17
Ortopædkirurgi	3,29	→	U	125	131	11

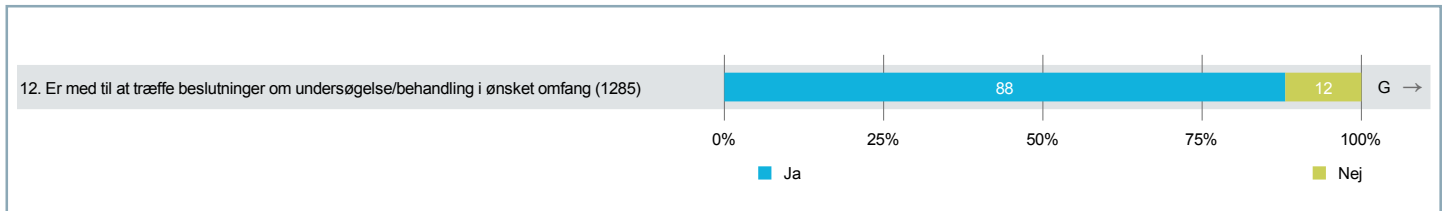
3. TEMAVISE AFSNIT – Patientinvolvering - dimension (fortsat)

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

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,84	↗	-	74637	17169	2066
Region Midtjylland	3,87	→	G	13160	2690	333
Regionshospitalet Randers	3,83	→	G	1637	359	34
Medicinsk Afdeling	3,74	→	U	503	111	12
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	3,69	→	G	217	50	4
Øjenklinikken	4,27	→	O	199	55	3
Øre-, Næse- og Halsklinikken	3,92	→	G	145	35	2
Børn og Unge	4,19	→	O	113	15	1
Kvindesygdomme og Fødsler	4,04	→	O	239	51	4
Ortopædkirurgi	3,74	→	G	221	42	8

3. TEMAVISE AFSNIT – Medbestemmelse

Figur for ja/nej-spørgsmål



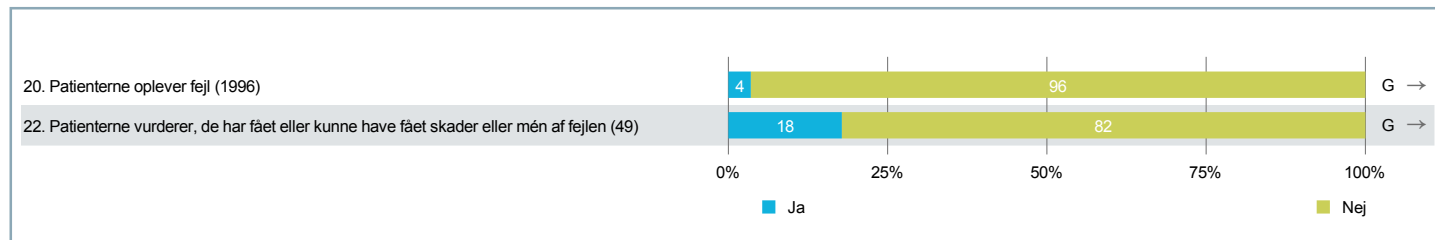
3. TEMAVISE AFSNIT – Medbestemmelse (fortsat)

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

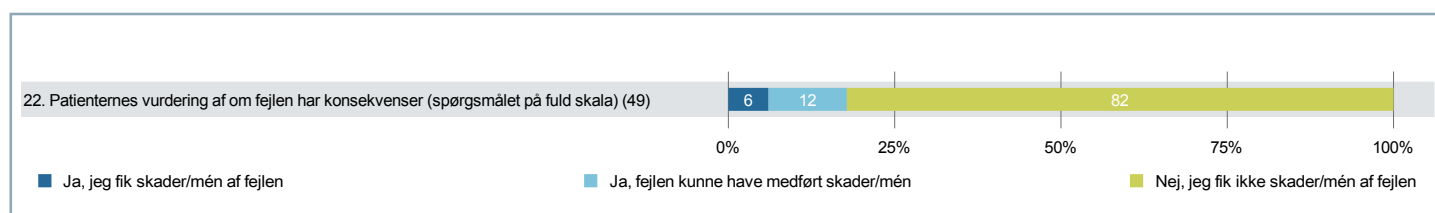
	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Andel af ja-svar	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (ja og nej)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	89,3%	→	-	60495	31130	3407
Region Midtjylland	90,5%	→	O	10606	5196	576
Regionshospitalet Randers	88,1%	→	G	1285	688	60
Medicinsk Afdeling	87,2%	→	G	400	206	20
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	85,7%	→	G	163	106	1
Øjenklinikken	94,6%	→	O	148	107	7
Øre-, Næse- og Halsklinikken	94,2%	→	O	121	58	3
Børn og Unge	94,4%	→	O	89	29	9
Kvindesygdomme og Fødsler	93,7%	→	O	200	87	9
Ortopædkirurgi	83,5%	→	U	164	95	11

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (ja og nej)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	95,7%	→	-	93034	-	-
Region Midtjylland	96,3%	→	O	16014	-	-
Regionshospitalet Randers	96,5%	→	G	1996	-	-
Medicinsk Afdeling	97,1%	→	O	615	-	-
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	96,7%	→	G	265	-	-
Øjenklinikken	98,8%	→	O	256	-	-
Øre-, Næse- og Halsklinikken	96,1%	→	G	180	-	-
Børn og Unge	96,7%	→	G	123	-	-
Kvindesygdomme og Fødsler	96,7%	→	G	291	-	-
Ortopædkirurgi	94,8%	→	G	266	-	-

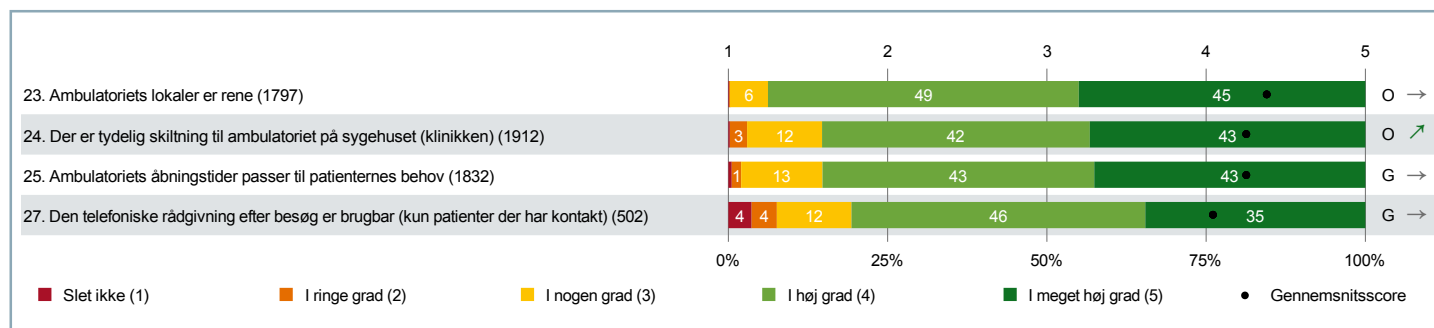
3. TEMAVISE AFSNIT – Patientoplevelset fejl (fortsat)

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)

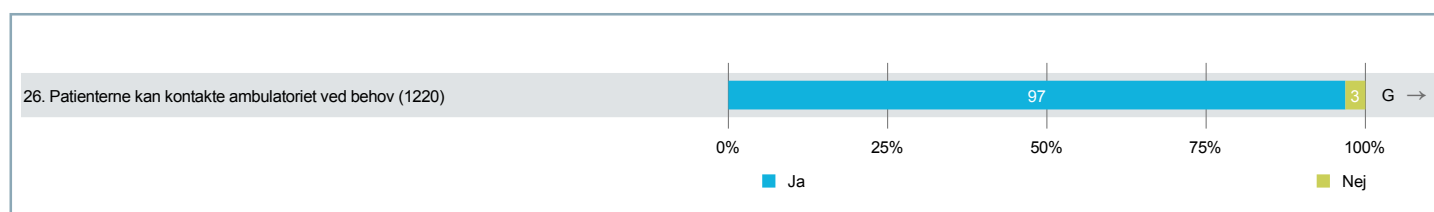
	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Andel af nej-svar	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (ja og nej)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	76,4%	→	-	2880	-	777
Region Midtjylland	75,4%	→	G	439	-	118
Regionshospitalet Randers	82,2%	→	G	49	-	11
Medicinsk Afdeling	93,6%	→	O	15	-	3
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	80,0%	→	G	5	-	1
Øjenklinikken	100,0%	*	*	3	-	0
Øre-, Næse- og Halsklinikken	71,4%	→	G	7	-	0
Børn og Unge	100,0%	*	*	2	-	1
Kvindesygdomme og Fødsler	71,4%	→	G	7	-	2
Ortopædkirurgi	75,0%	→	G	10	-	4

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,31	↗	-	82674	2876	7786
Region Midtjylland	4,38	↗	O	14400	469	1195
Regionshospitalet Randers	4,38	→	O	1797	54	148
Medicinsk Afdeling	4,35	→	G	546	22	50
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,43	→	O	243	3	20
Øjenklinikken	4,41	↘	O	238	9	8
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,40	→	O	163	6	12
Børn og Unge	4,34	→	G	109	2	12
Kvindesygdomme og Fødsler	4,43	→	O	267	4	20
Ortopædkirurgi	4,39	→	O	231	8	26

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,17	→	-	87778	3089	2182
Region Midtjylland	4,15	→	U	15260	432	341
Regionshospitalet Randers	4,25	↗	O	1912	44	44
Medicinsk Afdeling	4,27	→	O	582	21	14
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,11	→	G	260	3	3
Øjenklinikken	4,41	→	O	249	7	2
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,20	↗	G	173	4	5
Børn og Unge	4,02	→	U	115	2	6
Kvindesygdomme og Fødsler	4,22	→	G	278	4	7
Ortopædkirurgi	4,40	↗	O	255	3	7

3. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension (fortsat)

25. Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,25	↗	-	86039	4820	1942
Region Midtjylland	4,27	→	O	14748	869	358
Regionshospitalet Randers	4,25	→	G	1832	102	54
Medicinsk Afdeling	4,24	↘	G	565	36	12
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,24	→	G	249	12	3
Øjenklinikken	4,46	→	O	241	15	0
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,32	→	G	161	10	10
Børn og Unge	4,02	→	U	102	4	14
Kvindesygdomme og Fødsler	4,18	→	G	274	10	6
Ortopædkirurgi	4,34	→	O	240	15	9

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (ja og nej)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	96,6%	↗	-	64187	18407	10407
Region Midtjylland	96,6%	→	G	10853	3246	1912
Regionshospitalet Randers	96,9%	→	G	1220	480	294
Medicinsk Afdeling	96,9%	→	G	417	116	78
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	96,9%	→	G	147	74	44
Øjenklinikken	100,0%	↗	O	153	83	22
Øre-, Næse- og Halsklinikken	94,2%	→	G	120	42	19
Børn og Unge	96,3%	→	G	82	22	17
Kvindesygdomme og Fødsler	95,0%	→	G	158	78	55
Ortopædkirurgi	97,8%	→	G	143	65	59

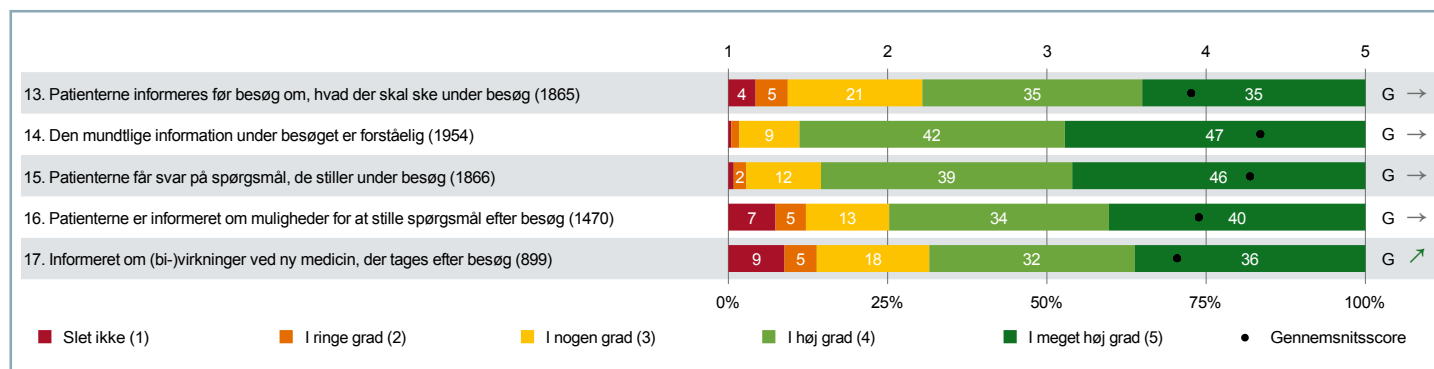
3. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension (fortsat)

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,10	→	-	26281	62761	3360
Region Midtjylland	4,11	→	G	4458	10933	520
Regionshospitalet Randers	4,04	→	G	502	1407	65
Medicinsk Afdeling	4,11	→	G	189	395	24
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	3,88	→	G	58	201	8
Øjenklinikken	4,37	→	O	46	198	5
Øre-, Næse- og Halsklinikken	3,85	→	G	48	125	6
Børn og Unge	4,10	→	G	30	89	3
Kvindesygdomme og Fødsler	4,16	→	G	70	207	7
Ortopædkirurgi	3,93	→	G	61	192	12

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,90	↗	-	83887	8465	1187
Region Midtjylland	3,95	→	O	14640	1305	185
Regionshospitalet Randers	3,91	→	G	1865	130	17
Medicinsk Afdeling	3,90	→	G	560	57	7
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,11	→	O	264	5	0
Øjenklinikken	4,36	→	O	242	15	0
Øre-, Næse- og Halsklinikken	3,99	→	G	168	13	0
Børn og Unge	3,70	→	U	114	8	1
Kvindesygdomme og Fødsler	3,80	→	G	273	14	2
Ortopædkirurgi	3,79	→	G	244	18	7

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,34	↗	-	90100	2813	569
Region Midtjylland	4,36	→	G	15585	447	83
Regionshospitalet Randers	4,34	→	G	1954	40	10
Medicinsk Afdeling	4,27	→	U	595	17	5
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,44	→	O	266	4	0
Øjenklinikken	4,51	→	O	251	5	2
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,32	→	G	176	4	0
Børn og Unge	4,48	→	O	122	2	0
Kvindesygdomme og Fødsler	4,42	→	O	287	2	1
Ortopædkirurgi	4,25	→	G	257	6	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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,28	↗	-	85755	6127	950
Region Midtjylland	4,30	→	O	14963	927	140
Regionshospitalet Randers	4,28	→	G	1866	112	15
Medicinsk Afdeling	4,20	→	U	563	46	8
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,36	→	G	252	13	2
Øjenklinikken	4,45	↘	O	239	16	1
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,29	↘	G	167	11	0
Børn og Unge	4,40	→	O	121	1	1
Kvindesygdomme og Fødsler	4,38	→	O	275	13	1
Ortopædkirurgi	4,21	→	G	249	12	2

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,95	↗	-	64370	26686	2156
Region Midtjylland	4,01	→	O	11492	4231	376
Regionshospitalet Randers	3,95	→	G	1470	477	45
Medicinsk Afdeling	3,91	→	G	431	172	14
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	3,88	→	G	192	68	3
Øjenklinikken	4,49	→	O	203	50	4
Øre-, Næse- og Halsklinikken	3,99	→	G	138	36	5
Børn og Unge	4,23	→	O	97	24	2
Kvindesygdomme og Fødsler	4,04	→	G	214	67	8
Ortopædkirurgi	3,84	→	G	195	60	9

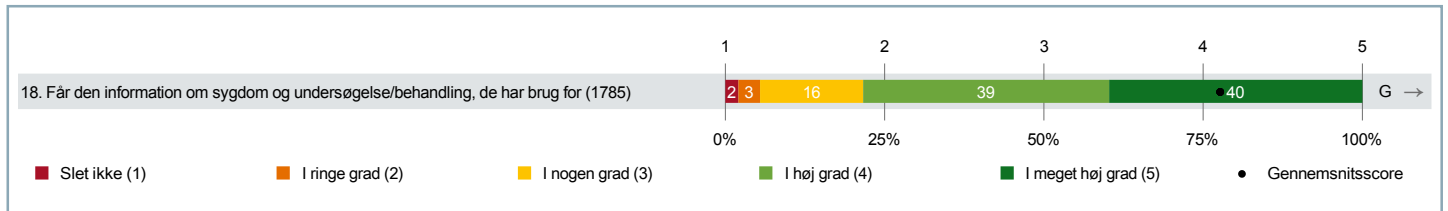
3. TEMAVISE AFSNIT – Information - dimension (fortsat)

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,77	→	-	38646	51896	2282
Region Midtjylland	3,80	→	G	6739	8900	371
Regionshospitalet Randers	3,82	↗	G	899	1048	42
Medicinsk Afdeling	3,77	↗	G	310	292	13
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	3,81	→	G	87	172	4
Øjenklinikken	4,26	→	O	188	64	4
Øre-, Næse- og Halsklinikken	3,74	→	G	70	103	5
Børn og Unge	3,91	→	G	44	76	4
Kvindesygdomme og Fødsler	3,91	→	G	103	181	7
Ortopædkirurgi	3,71	→	G	97	160	5

3. TEMAVISE AFSNIT – Samlet information

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



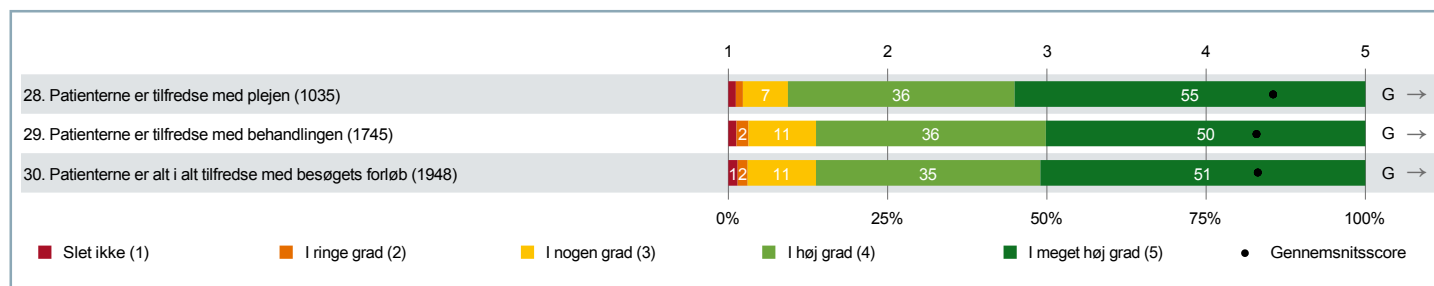
3. TEMAVISE AFSNIT – Samlet information (fortsat)

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,10	↗	-	79895	11410	1533
Region Midtjylland	4,14	→	O	14052	1730	223
Regionshospitalet Randers	4,11	→	G	1785	180	25
Medicinsk Afdeling	4,04	→	G	543	68	9
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,15	→	G	232	29	4
Øjenklinikken	4,42	→	O	233	19	4
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,21	→	G	160	15	1
Børn og Unge	4,23	→	G	115	8	1
Kvindesygdomme og Fødsler	4,18	→	G	268	20	2
Ortopædkirurgi	4,02	→	G	234	21	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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,42	→	-	46486	45292	621
Region Midtjylland	4,45	→	O	8068	7743	96
Regionshospitalet Randers	4,42	→	G	1035	929	11
Medicinsk Afdeling	4,39	→	G	290	316	0
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,55	↗	O	138	125	1
Øjenklinikken	4,64	→	O	137	119	0
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,26	→	U	104	71	1
Børn og Unge	4,37	→	G	60	61	1
Kvindesygdomme og Fødsler	4,51	→	G	166	122	1
Ortopædkirurgi	4,35	→	G	140	115	7

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,33	↗	-	79457	11495	1103
Region Midtjylland	4,36	→	O	13834	1887	174
Regionshospitalet Randers	4,32	→	G	1745	206	22
Medicinsk Afdeling	4,29	→	G	528	80	3
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,41	→	G	228	32	5
Øjenklinikken	4,65	↘	O	239	16	1
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,35	→	G	155	19	3
Børn og Unge	4,30	→	G	109	11	1
Kvindesygdomme og Fødsler	4,41	→	G	260	21	4
Ortopædkirurgi	4,20	→	U	226	27	5

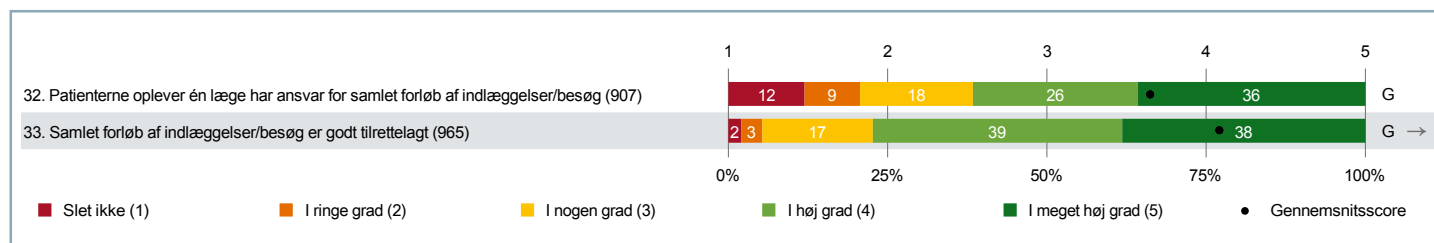
3. TEMAVISE AFSNIT – Overordnet tilfredshed - dimension (fortsat)

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

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,35	↗	-	89909	1564	563
Region Midtjylland	4,37	→	O	15581	229	77
Regionshospitalet Randers	4,33	→	G	1948	22	5
Medicinsk Afdeling	4,33	→	G	602	7	0
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,34	→	G	260	3	1
Øjenklinikken	4,63	↘	O	250	3	0
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,30	→	G	174	1	1
Børn og Unge	4,41	→	G	120	1	1
Kvindesygdomme og Fødsler	4,44	→	O	287	2	0
Ortopædkirurgi	4,19	→	U	255	5	2

3. TEMAVISE AFSNIT – Sammenhæng i forløb

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



3. TEMAVISE AFSNIT – Sammenhæng i forløb (fortsat)

32. Oplevede du, at én læge 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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,59	-	-	48652	5599	4055
Region Midtjylland	3,63	-	G	8473	986	760
Regionshospitalet Randers	3,65	-	G	907	100	83
Medicinsk Afdeling	3,70	-	G	353	45	32
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	3,49	-	G	103	13	14
Øjenklinikken	4,41	-	O	51	13	2
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,00	-	O	79	7	6
Børn og Unge	3,46	-	G	74	2	6
Kvindesygdomme og Fødsler	3,31	-	U	123	14	12
Ortopædkirurgi	3,73	-	G	124	6	11

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 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,06	↗	-	52124	4536	1372
Region Midtjylland	4,09	→	O	9091	840	228
Regionshospitalet Randers	4,08	→	G	965	93	34
Medicinsk Afdeling	4,07	→	G	368	45	16
Mave-, Tarm- og Brystkirurgi	4,12	→	G	123	7	2
Øjenklinikken	4,46	→	O	56	10	2
Øre-, Næse- og Halsklinikken	4,26	→	O	82	7	4
Børn og Unge	4,19	↗	G	73	6	3
Kvindesygdomme og Fødsler	3,95	↘	G	133	12	3
Ortopædkirurgi	4,02	→	G	130	6	4

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

Den nationale rapport for LUP 2018 offentliggøres i uge 11 i 2019 på: www.patientoplevelser.dk/lup18

Find yderligere materiale om LUP på: www.patientoplevelser.dk/lup18/materiale

Hvor du fra uge 8 i 2019 kan finde:

- En læsevejledning til denne rapport
- Spørgeskemaet for 2018
- 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 2019 kan du yderligere finde:

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

Inspiration til det videre arbejde med jeres resultater:

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 - 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 - Her kan du hente inspiration og litteratur om metoder til brugerinddragelse. Siden administreres af Kompetencecenter for Patientoplevelser.

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 - En 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 [Afdeling] 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"/>
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"/>

4. BILAG – Spørgeskemaet (side 2)

	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
21. Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede:		

4. BILAG – Spørgeskemaet (side 3)

	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 ikke 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"/>
		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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Gå til spm. 34	Gå til spm. 34	
	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 læge 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"/>

4. BILAG – Spørgeskemaet (side 4)

	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
33. Var dit samlede forløb 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 2018: PATIENTANSVARLIG LÆGE

	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. Var du tryk i dit samlede forløb?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Ja		Nej			Ved ikke
<i>"Patientansvarlig læge" er en ordning for nogle udvalgte patienter. Den patientansvarlige læge er en person, der har det overordnede ansvar og overblik over dit samlede forløb.</i>			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
36. Har du hørt om ordningen "patientansvarlig læge"?					Spørgeskemaet er afsluttet		Spørgeskemaet er afsluttet
37. Har du en "patientansvarlig læge" i dit samlede forløb?			<input type="checkbox"/>		Spørgeskemaet er afsluttet		Spørgeskemaet er afsluttet
38. Skriv venligst her, hvis du har kommentarer til din kontakt med den "patientansvarlige læge":							

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