

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

**Ambulatorium**





**Denne rapport er udarbejdet for  
ambulante patienter på**

**Reumatologisk Afdeling U  
Århus Sygehus**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	101
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

## Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

## Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.<sup>1</sup>

### Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	424
Besvarelser fra afdelingens patienter:	240
Afdelingens svarprocent:	57%

### Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.<sup>2</sup>

### Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

---

<sup>1</sup> Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

<sup>2</sup> Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>3</sup>

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

---

<sup>3</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

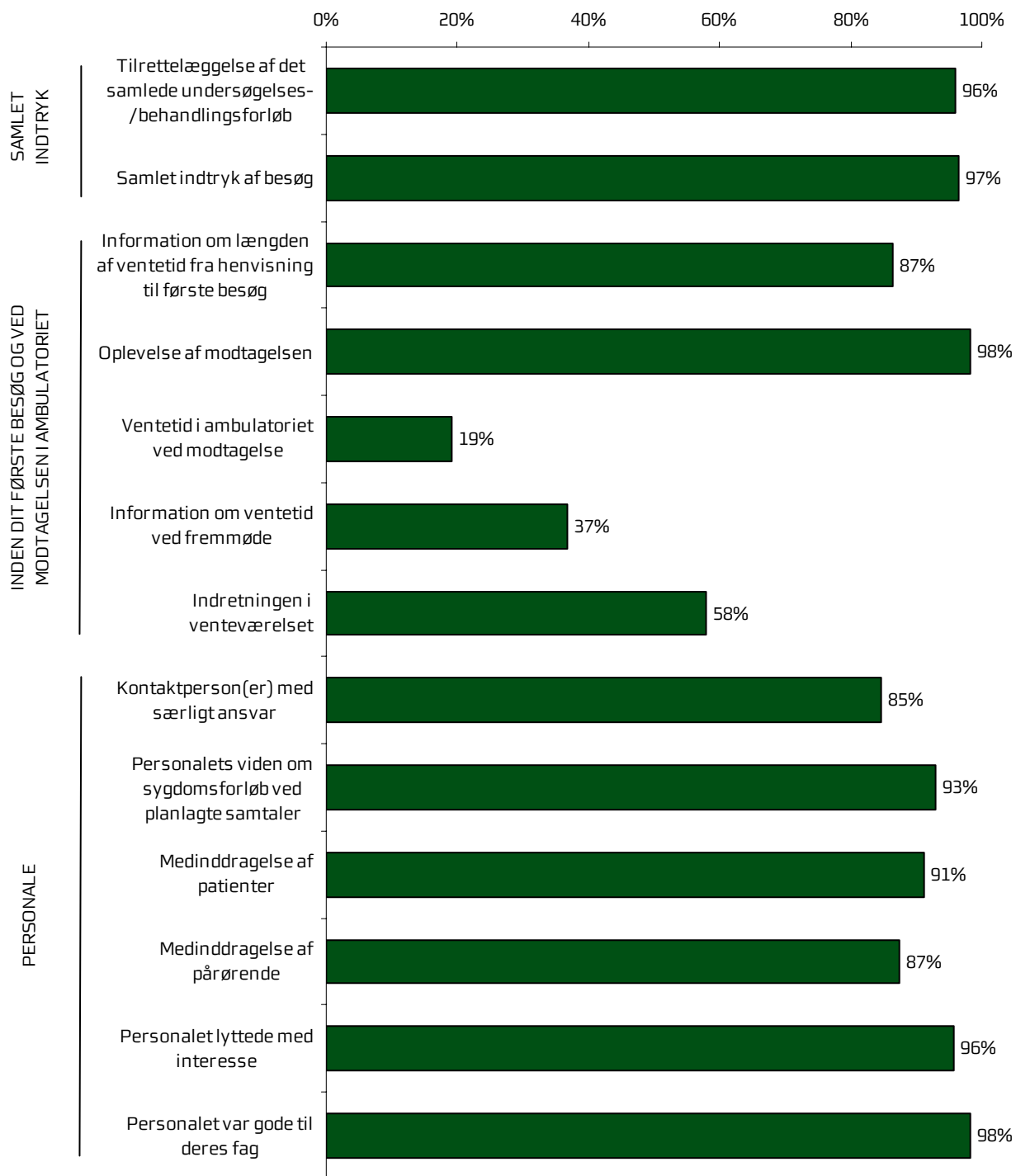


### **3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik**

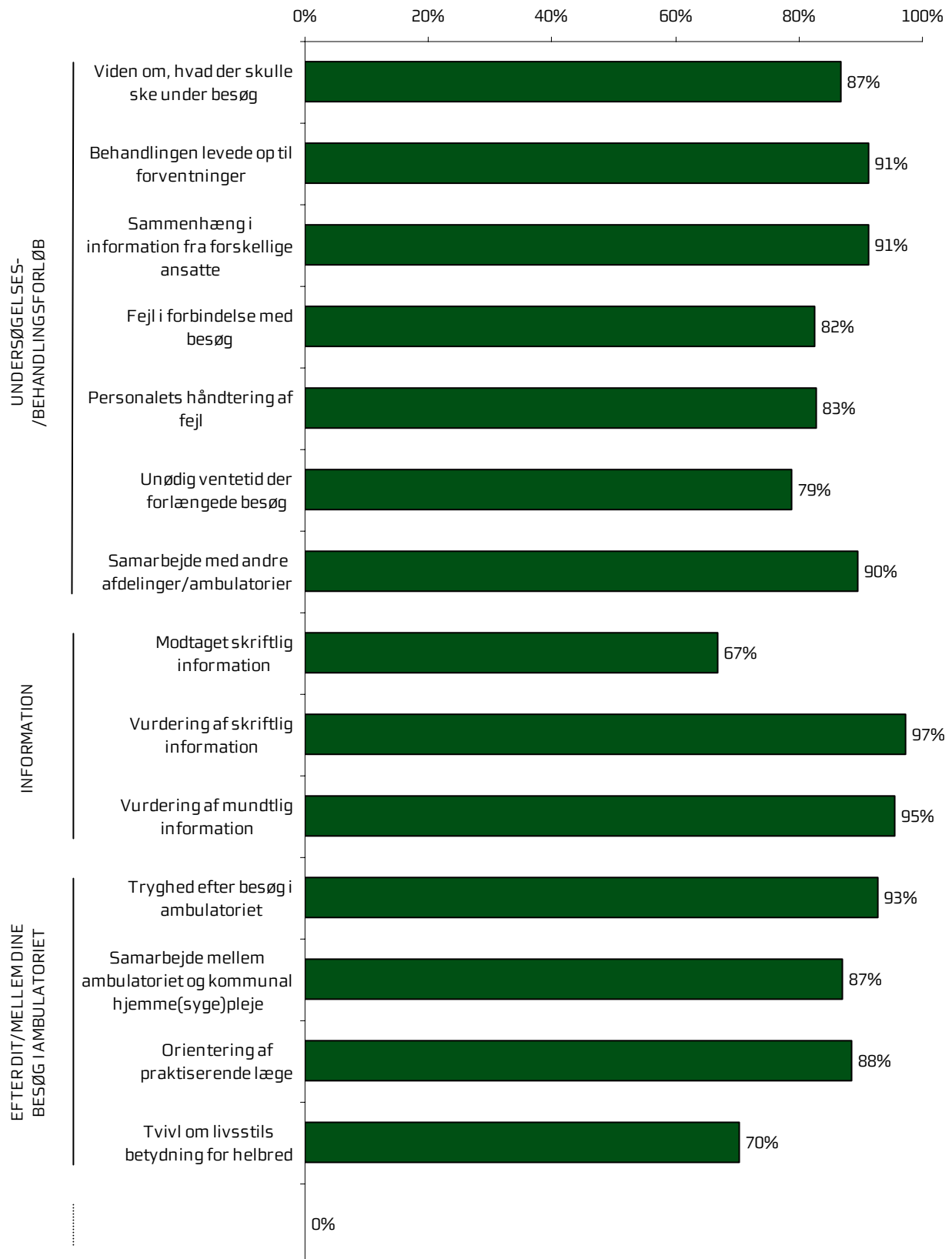
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)





## 4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.<sup>4</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

### Tilfældige forskelle?

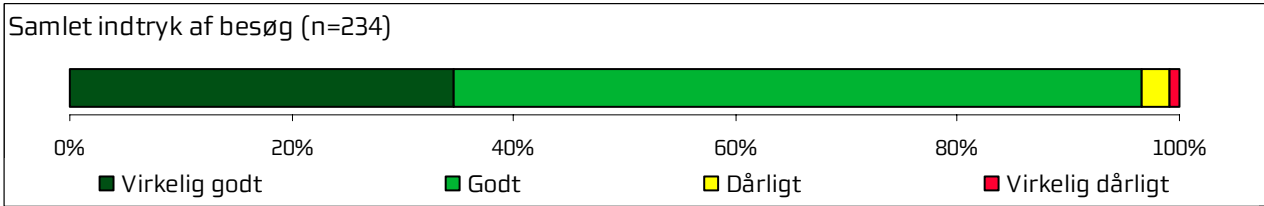
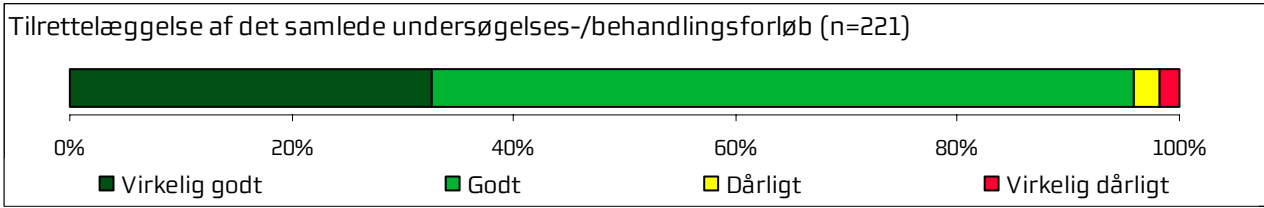
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

---

<sup>4</sup> Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

### 4.1 Samlet indtryk

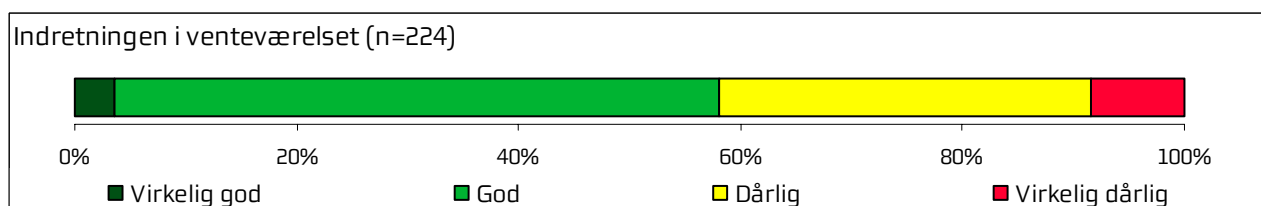
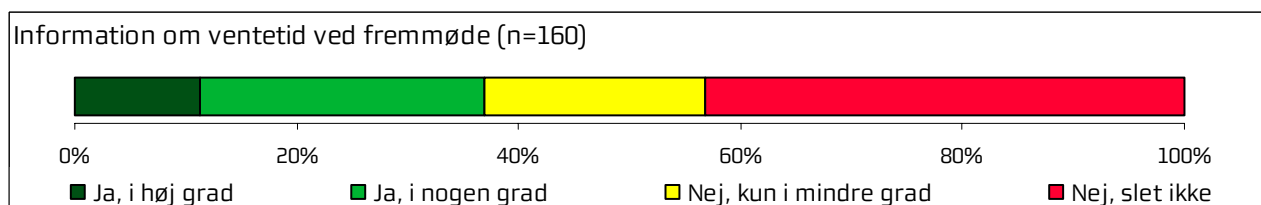
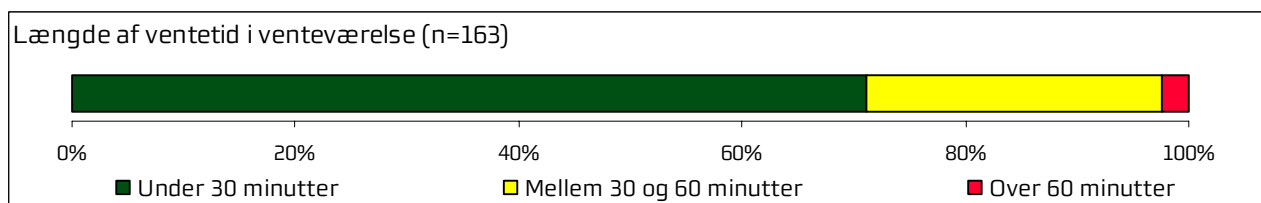
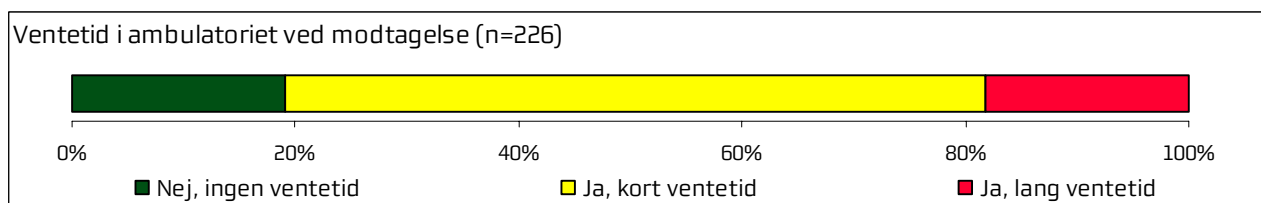
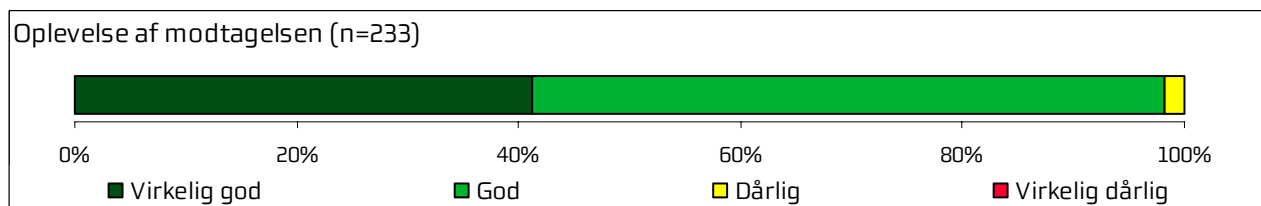
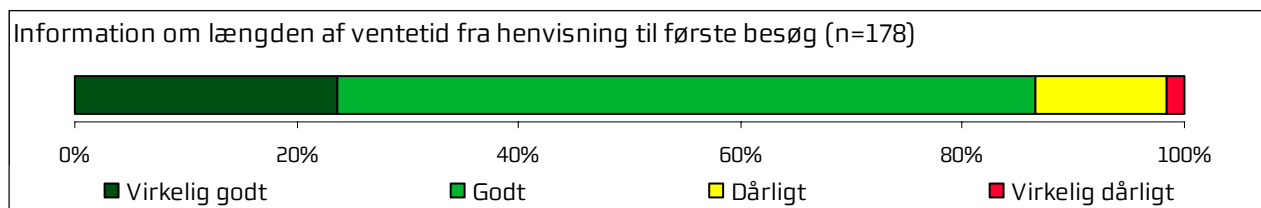




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	98%	89%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	90%*	94%

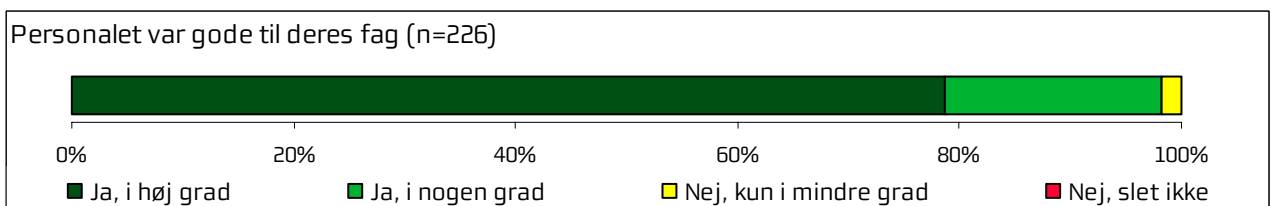
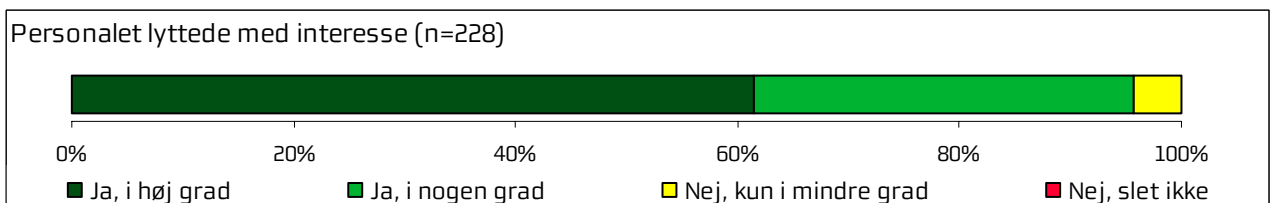
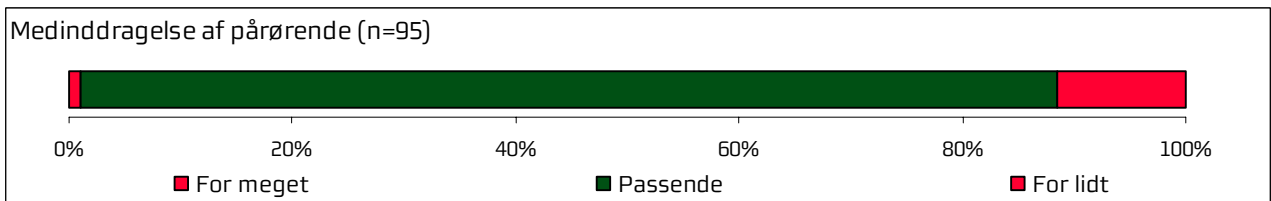
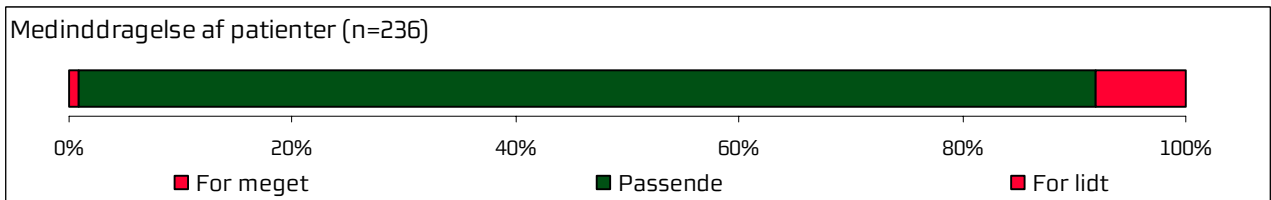
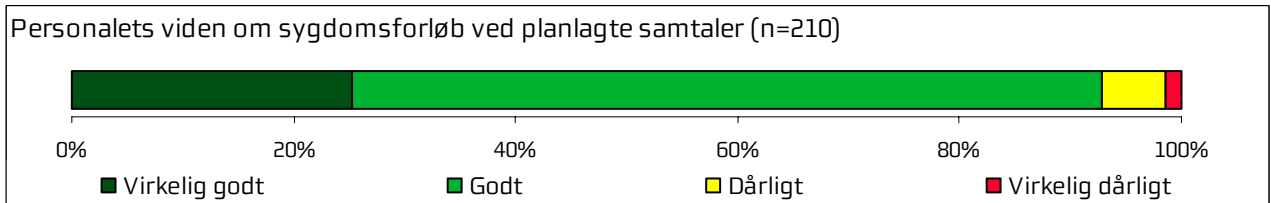
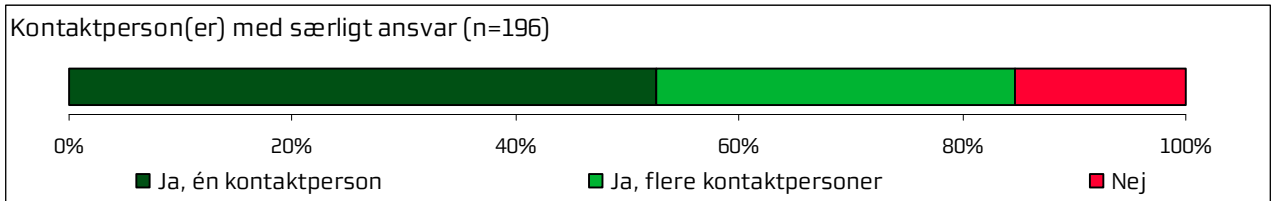
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	95%*	79%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	19%	-	-	45%*	14%	25%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	37%	-	-	51%*	27%*	37%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	58%	-	-	86%*	50%*	72%*

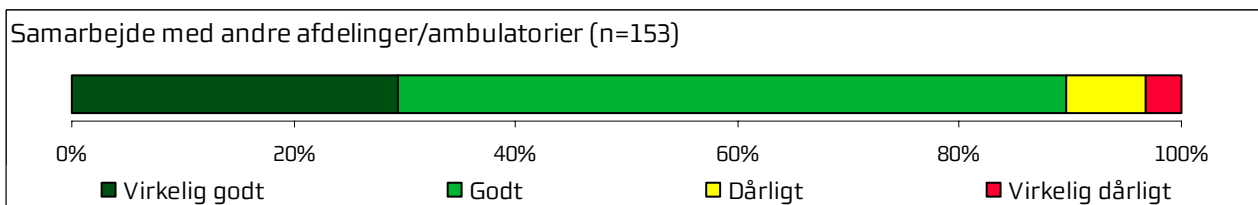
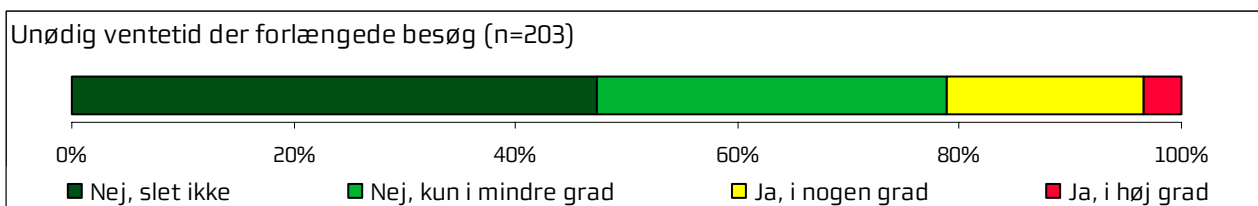
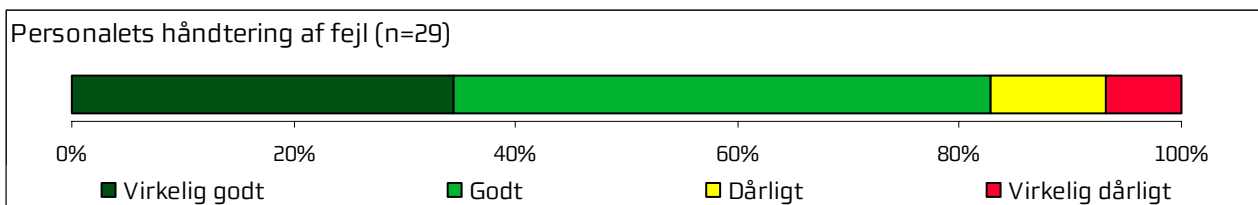
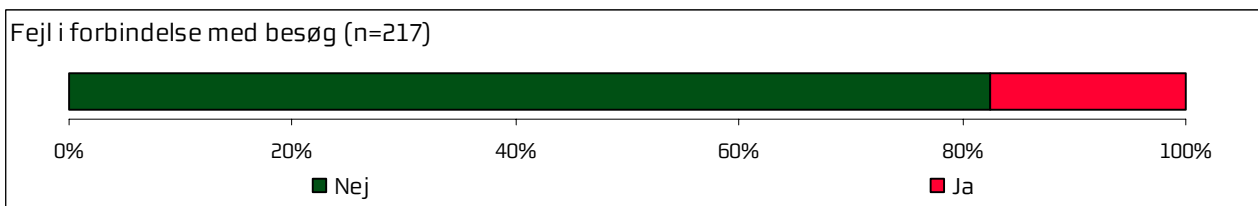
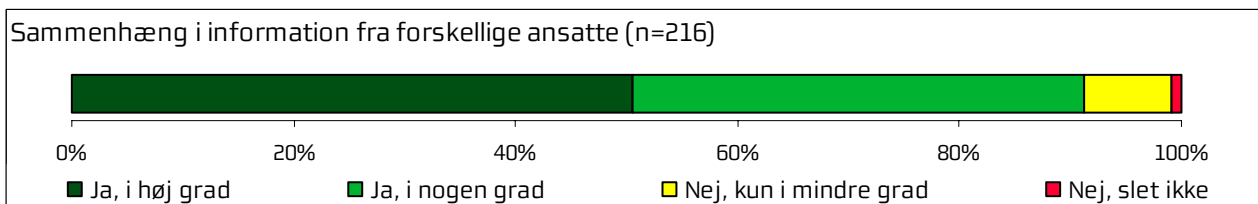
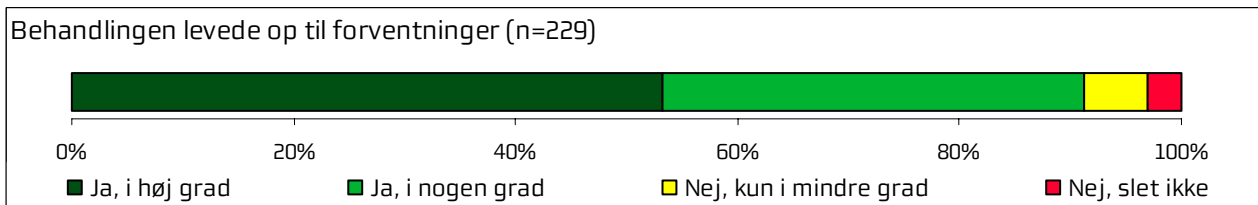
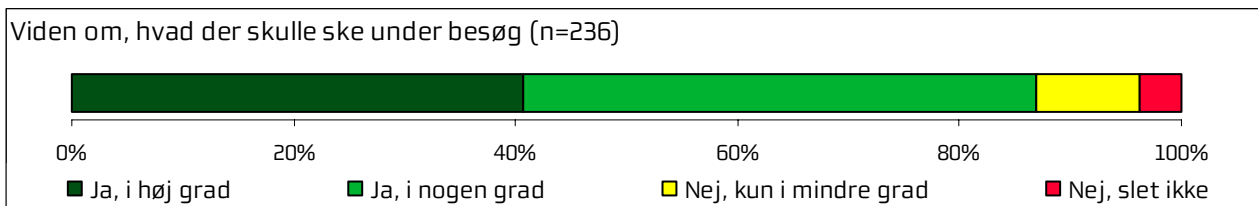
### 4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	87%	65%*	75%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	93%	81%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	95%*	86%	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	94%	79%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	97%	89%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	93%*	97%

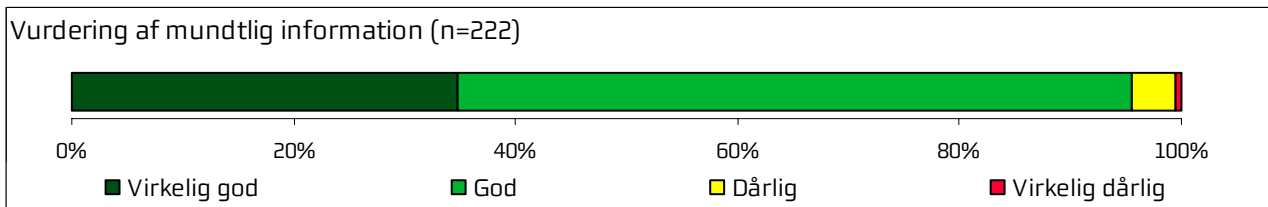
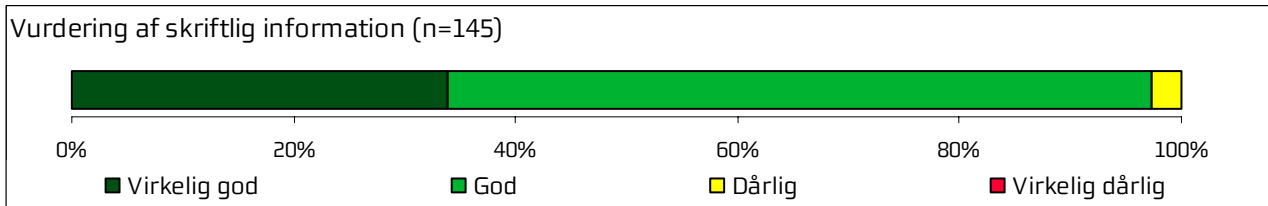
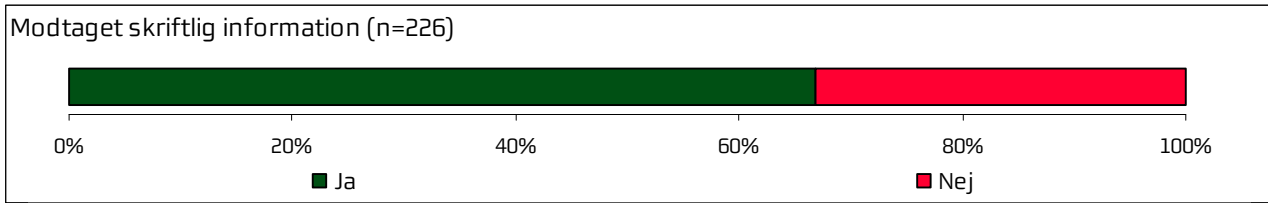
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	95%*	80%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	96%*	85%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91%	-	-	94%	84%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	91%*	79%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83%	-	-	100%*	59%*	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	79%	-	-	91%*	72%	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	96%*	80%*	88%

### 4.5 Information

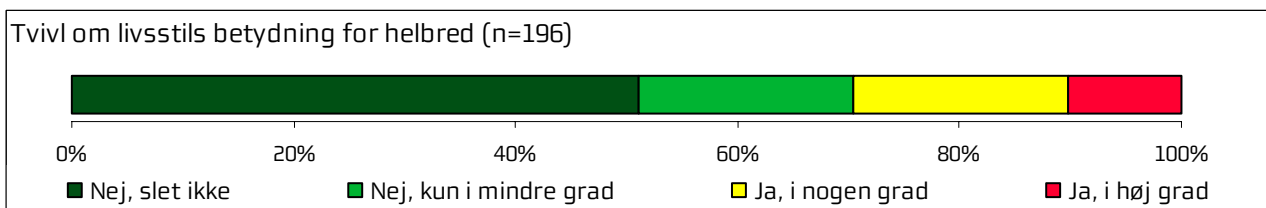
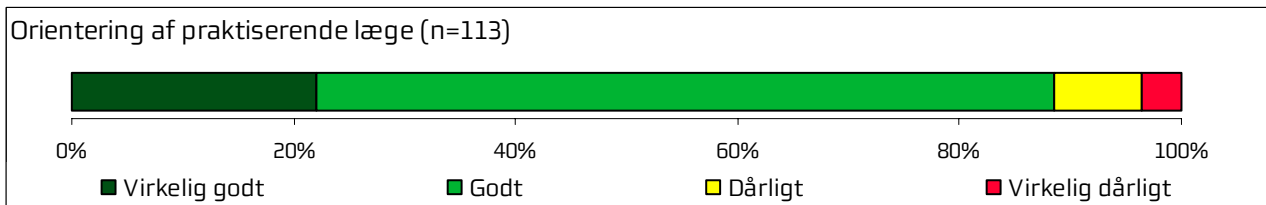
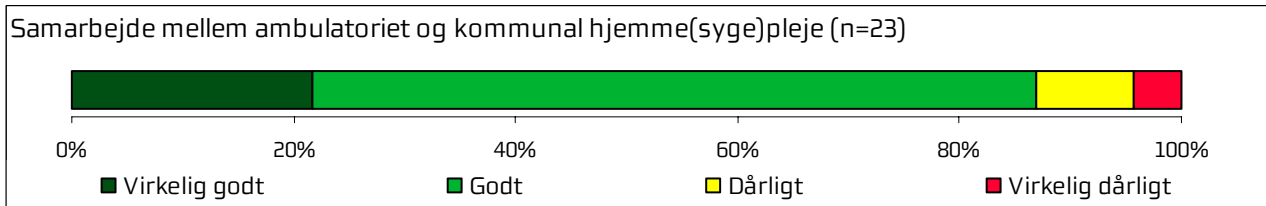
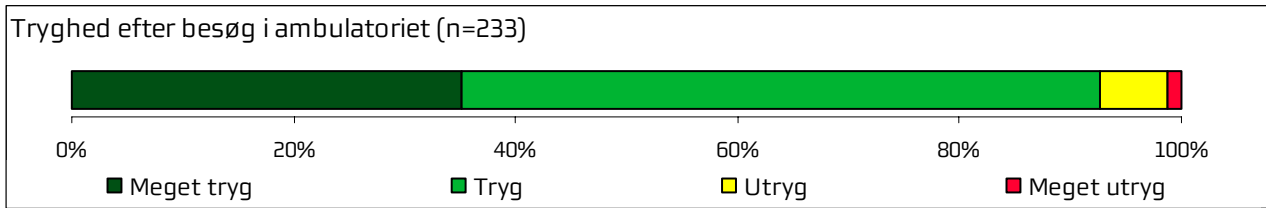




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	67%	-	-	65%	43%*	53%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	89%*	94%

### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

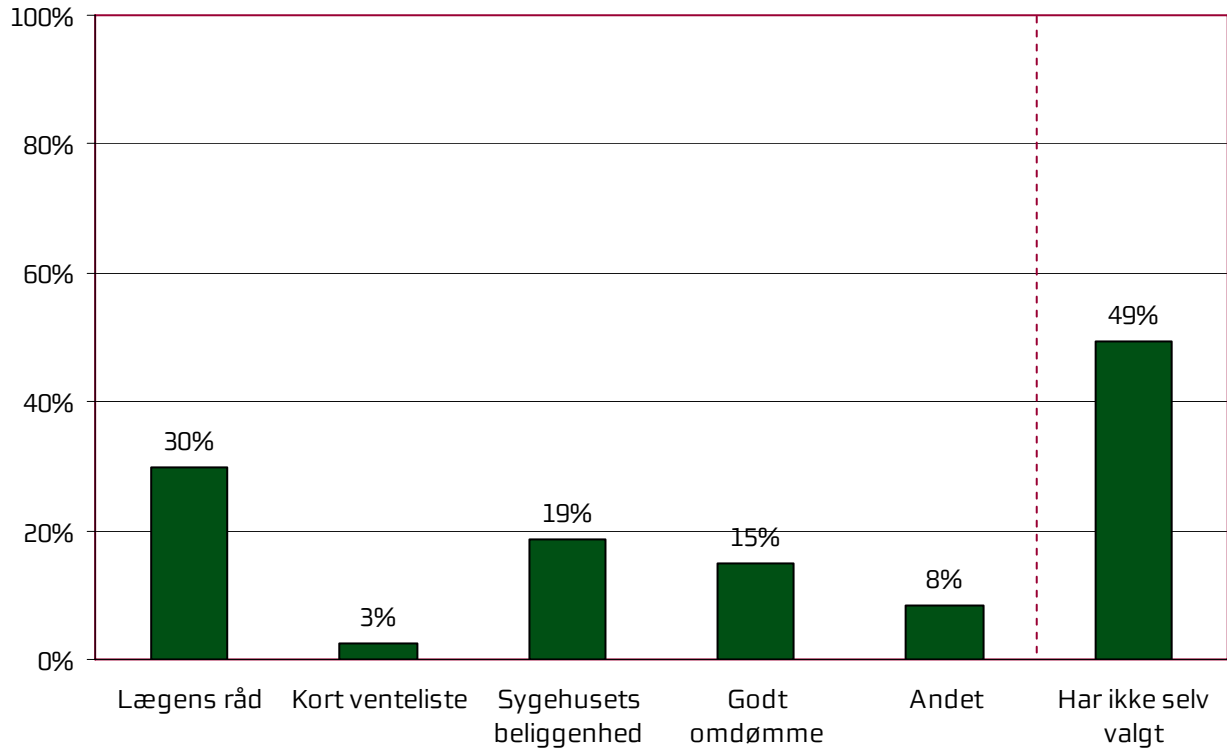


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	96%	84%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87%	-	-	100%	78%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	93%	68%*	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70%	-	-	82%*	66%	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

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

### INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<b>Gå til spørgsmål 6</b>		<b>Gå til spørgsmål 6</b>
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: &gt;&gt;løbnr&lt;&lt;

### PERSONALE

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

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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<b>Gå til spørgsmål 24</b>				
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:					
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



<b>29. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)</b>	Har ikke selv valgt	Lægens råd	Kort venteliste	Sygehusets beliggenhed	Godt omdømme	Andet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>						

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>35. Hvad er dit modersmål?</b>	Dansk	Ikke dansk
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

## Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

### **Validering af spørgeskema**

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<sup>5</sup> Et supplerende patientudtræk sikrede af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

---

<sup>5</sup> Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven**

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		240	424
Køn	Mand	30%	34%
	Kvinde	70%	66%
Alder	0-19 år	0%	2%
	20-39 år	16%	21%
	40-59 år	44%	45%
	60-79 år	36%	30%
	80 år eller derover	3%	2%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale**

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

**Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)**

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke"<sup>6</sup>

"For meget", "**Passende**" og "For lidt"

"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "**Nej, ingen ventetid**"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**" og "Nej"

"**Ja**" og "Nej"<sup>7</sup>

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk" og "Meget utryk"

### Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

<sup>6</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

<sup>7</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.



**Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvis skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

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

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		240	100
Alder	<b>0-19</b>	1	0%
	<b>20-39</b>	39	16%
	<b>40-59</b>	105	44%
	<b>60-79</b>	87	36%
	<b>80-</b>	8	3%
Køn	<b>Mand</b>	72	30%
	<b>Kvinde</b>	168	70%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	233	99%
	<b>Pårørende</b>	2	1%
Modersmål	<b>Dansk</b>	222	94%
	<b>Ikke dansk</b>	14	6%
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	94	39%
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	71	30%
	<b>Rygambulatoriet</b>	20	8%
	<b>Øvrige/Ikke placeret på afsnit</b>	55	23%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		33	63	2	2	221	17	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	26	65	9	0	34	5	
	<b>40-59</b>	25	71	1	3	102	3	
	<b>60-79</b>	42	56	0	1	78	7	
	<b>80-</b>	67	17	17	0	6	2	
Køn	<b>Mand</b>	37	62	0	2	65	7	
	<b>Kvinde</b>	31	64	3	2	156	10	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	63	2	2	216	15	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	63	2	2	205	15	
	<b>Ikke dansk</b>	23	77	0	0	13	1	
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	27	68	2	2	85	8	
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	36	61	1	1	67	3	
	<b>Rygambulatoriet</b>	47	53	0	0	19	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	32	62	4	2	50	5	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		35	62	3	1	234
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	30	65	3	3	37
	<b>40-59</b>	25	70	4	1	102
	<b>60-79</b>	44	56	0	0	86
	<b>80-</b>	75	13	13	0	8
Køn	<b>Mand</b>	33	66	1	0	70
	<b>Kvinde</b>	35	60	3	1	164
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	61	3	1	227
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	61	3	1	216
	<b>Ikke dansk</b>	21	79	0	0	14
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	32	63	2	2	93
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	33	65	1	0	69
	<b>Rygambulatoriet</b>	53	47	0	0	19
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	34	60	6	0	53

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

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		24	63	12	2	178	60
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	21	67	13	0	24	15
	<b>40-59</b>	22	62	14	3	78	26
	<b>60-79</b>	25	64	10	0	67	19
	<b>80-</b>	38	50	0	13	8	0
Køn	<b>Mand</b>	24	61	11	3	62	10
	<b>Kvinde</b>	23	64	12	1	116	50
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	24	63	12	1	172	59
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	61	13	2	161	59
	<b>Ikke dansk</b>	15	85	0	0	13	1
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	20	69	11	0	70	23
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	30	57	14	0	44	27
	<b>Rygambulatoriet</b>	22	61	17	0	18	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	24	61	9	7	46	9

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		41	57	2	0	233	6	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	38	59	3	0	39	0	
	<b>40-59</b>	36	61	3	0	101	4	
	<b>60-79</b>	48	52	0	0	84	2	
	<b>80-</b>	63	38	0	0	8	0	
Køn	<b>Mand</b>	42	58	0	0	72	0	
	<b>Kvinde</b>	41	57	2	0	161	6	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	41	57	2	0	226	6	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	41	57	2	0	215	6	
	<b>Ikke dansk</b>	36	64	0	0	14	0	
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	33	64	3	0	92	2	
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	40	60	0	0	67	3	
	<b>Rygambulatoriet</b>	70	30	0	0	20	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	46	52	2	0	54	1	



**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		19	63	18	226	12
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	11	74	16	38	1
	<b>40-59</b>	18	64	19	97	7
	<b>60-79</b>	26	56	18	82	4
	<b>80-</b>	13	75	13	8	0
Køn	<b>Mand</b>	25	61	14	69	3
	<b>Kvinde</b>	17	64	20	157	9
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	19	63	18	219	12
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	62	18	210	10
	<b>Ikke dansk</b>	17	58	25	12	2
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	17	63	20	90	4
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	14	67	19	63	7
	<b>Rygambulatoriet</b>	30	55	15	20	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	60	15	53	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		71	26	2	163	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	83	17	0	30	0
	<b>40-59</b>	75	21	4	76	2
	<b>60-79</b>	61	37	2	51	0
	<b>80-</b>	60	40	0	5	0
Køn	<b>Mand</b>	74	21	4	47	0
	<b>Kvinde</b>	70	28	2	116	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	71	26	3	157	2
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	1	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	71	27	2	150	1
	<b>Ikke dansk</b>	67	22	11	9	1
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	65	32	3	66	1
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	76	22	2	51	0
	<b>Rygambulatoriet</b>	82	18	0	11	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	71	26	3	35	1

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

		<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>					
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		11	26	20	43	160	6
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	19	23	29	29	31	1
	<b>40-59</b>	8	28	14	50	74	4
	<b>60-79</b>	10	26	22	42	50	1
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	11	30	26	33	46	2
	<b>Kvinde</b>	11	24	18	47	114	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	12	26	19	44	154	6
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	11	25	20	45	146	6
	<b>Ikke dansk</b>	20	30	10	40	10	0
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	12	19	17	52	69	0
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	4	35	25	35	48	3
	<b>Rygambulatoriet</b>	22	44	11	22	9	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	18	21	21	41	34	3

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		4	54	33	8	224	15	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	5	53	39	3	38	1	
	<b>40-59</b>	3	46	37	13	97	7	
	<b>60-79</b>	4	62	28	6	81	6	
	<b>80-</b>	0	86	14	0	7	1	
Køn	<b>Mand</b>	7	59	28	6	69	3	
	<b>Kvinde</b>	2	52	36	10	155	12	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	4	55	34	8	218	14	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	3	54	34	9	207	14	
	<b>Ikke dansk</b>	8	62	31	0	13	1	
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	2	58	33	7	86	7	
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	3	51	36	10	67	4	
	<b>Rygambulatoriet</b>	10	60	25	5	20	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	4	51	35	10	51	4	

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter <b>n</b>
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		53	32	15	196
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	48	39	13	31
	<b>40-59</b>	52	33	16	95
	<b>60-79</b>	57	29	14	65
	<b>80-</b>	-	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	53	34	12	58
	<b>Kvinde</b>	52	31	17	138
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	52	32	16	191
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	51	33	16	181
	<b>Ikke dansk</b>	64	29	7	14
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	48	26	26	62
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	46	41	13	71
	<b>Rygambulatoriet</b>	67	17	17	12
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	63	31	6	51

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		25	68	6	1	210	29	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	18	76	6	0	34	5	
	<b>40-59</b>	19	71	7	3	91	13	
	<b>60-79</b>	38	57	5	0	77	10	
	<b>80-</b>	14	86	0	0	7	1	
Køn	<b>Mand</b>	25	71	3	0	63	8	
	<b>Kvinde</b>	25	66	7	2	147	21	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	67	6	1	203	29	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	67	6	2	195	27	
	<b>Ikke dansk</b>	18	82	0	0	11	2	
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	25	65	9	1	80	14	
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	22	73	2	3	64	7	
	<b>Rygambulatoriet</b>	44	56	0	0	16	3	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	24	68	8	0	50	5	

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

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	91	8	236
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	0	87	13	39
	<b>40-59</b>	1	93	6	103
	<b>60-79</b>	1	91	8	85
	<b>80-</b>	0	88	13	8
Køn	<b>Mand</b>	1	92	7	72
	<b>Kvinde</b>	1	91	9	164
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	91	8	229
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	91	8	219
	<b>Ikke dansk</b>	8	92	0	13
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	1	87	12	93
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	0	94	6	71
	<b>Rygambulatoriet</b>	5	90	5	20
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	94	6	52

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	87	12	95	143
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0	1
	<b>20-39</b>	0	94	6	18	21
	<b>40-59</b>	0	84	16	43	61
	<b>60-79</b>	3	88	9	32	54
	<b>80-</b>	0	100	0	2	6
Køn	<b>Mand</b>	0	97	3	31	41
	<b>Kvinde</b>	2	83	16	64	102
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	87	12	90	141
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	86	13	86	135
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	7	6
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	2	78	20	41	53
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	0	88	12	26	45
	<b>Rygambulatoriet</b>	0	100	0	8	12
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	100	0	20	33



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

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		61	34	4	0	228	10
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	56	38	5	0	39	0
	<b>40-59</b>	59	35	6	0	101	4
	<b>60-79</b>	64	34	3	0	80	5
	<b>80-</b>	86	14	0	0	7	1
Køn	<b>Mand</b>	63	37	0	0	70	2
	<b>Kvinde</b>	61	33	6	0	158	8
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	62	33	5	0	221	10
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	61	34	5	0	211	9
	<b>Ikke dansk</b>	69	31	0	0	13	1
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	57	37	7	0	90	3
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	61	35	4	0	69	2
	<b>Rygambulatoriet</b>	83	17	0	0	18	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	63	35	2	0	51	3

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		79	19	2	0	226	12	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	76	21	3	0	38	1	
	<b>40-59</b>	76	23	1	0	99	5	
	<b>60-79</b>	83	15	2	0	81	5	
	<b>80-</b>	86	14	0	0	7	1	
Køn	<b>Mand</b>	76	21	3	0	68	4	
	<b>Kvinde</b>	80	19	1	0	158	8	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	79	19	2	0	219	12	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	80	18	2	0	209	11	
	<b>Ikke dansk</b>	69	31	0	0	13	1	
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	76	20	5	0	87	6	
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	80	20	0	0	69	2	
	<b>Rygambulatoriet</b>	81	19	0	0	16	3	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	81	19	0	0	54	1	

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

		<b>Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>		
Alle		41	46	9	4	236	3
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	36	38	23	3	39	0
	<b>40-59</b>	41	47	8	4	104	1
	<b>60-79</b>	43	49	5	4	84	2
	<b>80-</b>	38	50	0	13	8	0
Køn	<b>Mand</b>	43	44	10	3	72	0
	<b>Kvinde</b>	40	47	9	4	164	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	41	45	10	4	229	3
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	47	10	4	218	3
	<b>Ikke dansk</b>	64	21	7	7	14	0
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	29	53	14	4	93	1
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	52	41	6	1	71	0
	<b>Rygambulatoriet</b>	32	47	11	11	19	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	49	42	6	4	53	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		53	38	6	3	229	10
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	45	50	0	5	38	1
	<b>40-59</b>	48	41	9	3	101	4
	<b>60-79</b>	62	30	5	2	82	4
	<b>80-</b>	71	29	0	0	7	1
Køn	<b>Mand</b>	54	33	7	6	69	3
	<b>Kvinde</b>	53	40	5	2	160	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	53	38	5	3	222	10
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	53	39	5	3	212	9
	<b>Ikke dansk</b>	62	23	15	0	13	1
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	53	35	8	4	91	2
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	58	35	6	1	69	2
	<b>Rygambulatoriet</b>	61	33	6	0	18	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	45	49	2	4	51	4

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

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		50	41	8	1	216	22
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	49	34	14	3	35	4
	<b>40-59</b>	43	47	9	1	98	6
	<b>60-79</b>	56	40	4	0	75	11
	<b>80-</b>	100	0	0	0	7	1
Køn	<b>Mand</b>	47	39	12	2	66	6
	<b>Kvinde</b>	52	41	6	1	150	16
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	51	40	8	1	209	22
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	50	41	8	1	199	21
	<b>Ikke dansk</b>	46	46	8	0	13	1
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	49	39	11	1	82	11
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	52	46	1	0	67	4
	<b>Rygambulatoriet</b>	63	31	0	6	16	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	47	39	14	0	51	3

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	175	47
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0	1
	<b>20-39</b>	100	0	26	9
	<b>40-59</b>	98	2	82	17
	<b>60-79</b>	98	2	62	18
	<b>80-</b>	100	0	5	2
Køn	<b>Mand</b>	98	2	53	17
	<b>Kvinde</b>	98	2	122	30
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	170	46
	<b>Pårørende</b>	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	98	2	159	47
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	13	0
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	95	5	66	22
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	100	0	62	6
	<b>Rygambulatoriet</b>	100	0	11	5
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	36	14

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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		98	2	206
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	97	3	34
	<b>40-59</b>	99	1	94
	<b>60-79</b>	97	3	71
	<b>80-</b>	100	0	6
Køn	<b>Mand</b>	100	0	63
	<b>Kvinde</b>	97	3	143
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	201
	<b>Pårørende</b>	-	-	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	98	2	190
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	13
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	100	0	79
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	96	4	67
	<b>Rygambulatoriet</b>	100	0	15
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	98	2	45

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		89	11	209
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	72	28	36
	<b>40-59</b>	88	12	95
	<b>60-79</b>	97	3	71
	<b>80-</b>	100	0	6
Køn	<b>Mand</b>	94	6	64
	<b>Kvinde</b>	86	14	145
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	88	12	204
	<b>Pårørende</b>	-	-	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	88	12	193
	<b>Ikke dansk</b>	92	8	13
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	84	16	83
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	97	3	66
	<b>Rygambulatoriet</b>	80	20	15
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	87	13	45



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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		91	9	97
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	95	5	20
	<b>40-59</b>	91	9	45
	<b>60-79</b>	86	14	29
	<b>80-</b>	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	94	6	31
	<b>Kvinde</b>	89	11	66
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	91	9	96
	<b>Pårørende</b>	-	-	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	90	10	92
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	5
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	91	9	35
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	96	4	25
	<b>Rygambulatoriet</b>	67	33	12
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	96	4	25

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		34	48	10	7	29	6	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	43	43	14	0	7	4	
	<b>40-59</b>	29	50	7	14	14	1	
	<b>60-79</b>	43	57	0	0	7	1	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	50	50	0	0	4	1	
	<b>Kvinde</b>	32	48	12	8	25	5	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	34	48	10	7	29	6	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	48	10	7	29	6	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0	
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	33	42	8	17	12	4	
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	0	80	20	0	5	1	
	<b>Rygambulatoriet</b>	80	20	0	0	5	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	29	57	14	0	7	0	

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Ja, i høj grad</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		47	32	18	3	203	17
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	49	41	8	3	37	2
	<b>40-59</b>	40	34	21	5	87	8
	<b>60-79</b>	54	24	19	3	72	6
	<b>80-</b>	67	33	0	0	6	1
Køn	<b>Mand</b>	47	26	23	5	66	3
	<b>Kvinde</b>	47	34	15	3	137	14
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	47	32	18	4	199	15
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	32	17	4	190	13
	<b>Ikke dansk</b>	50	30	20	0	10	4
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	48	36	13	3	75	11
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	34	36	25	5	61	3
	<b>Rygambulatoriet</b>	72	6	17	6	18	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	53	29	16	2	49	3

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		29	60	7	3	153	42	28
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	0
	<b>20-39</b>	38	52	7	3	29	8	2
	<b>40-59</b>	15	72	9	4	68	15	14
	<b>60-79</b>	44	50	6	0	52	17	10
	<b>80-</b>	33	67	0	0	3	2	2
Køn	<b>Mand</b>	20	76	4	0	46	17	6
	<b>Kvinde</b>	34	53	8	5	107	25	22
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	59	7	3	150	38	28
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	1	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	58	8	4	139	40	26
	<b>Ikke dansk</b>	18	82	0	0	11	1	2
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	31	56	8	5	62	17	6
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	33	58	6	2	48	12	6
	<b>Rygambulatoriet</b>	27	64	9	0	11	3	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	22	69	6	3	32	10	10

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>				
		<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		67	33	226
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	68	32	38
	<b>40-59</b>	68	32	103
	<b>60-79</b>	65	35	78
	<b>80-</b>	50	50	6
Køn	<b>Mand</b>	65	35	69
	<b>Kvinde</b>	68	32	157
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	68	32	219
	<b>Pårørende</b>	-	-	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	67	33	209
	<b>Ikke dansk</b>	69	31	13
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	59	41	88
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	66	34	67
	<b>Rygambulatoriet</b>	84	16	19
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	75	25	52

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		34	63	3	0	145	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	27	65	8	0	26	0
	<b>40-59</b>	29	68	3	0	69	0
	<b>60-79</b>	43	57	0	0	46	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	0
Køn	<b>Mand</b>	41	55	5	0	44	0
	<b>Kvinde</b>	31	67	2	0	101	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	34	63	3	0	144	0
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	0	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	63	3	0	134	0
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	9	0
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	31	69	0	0	51	0
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	19	79	2	0	43	0
	<b>Rygambulatoriet</b>	64	36	0	0	14	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	43	49	8	0	37	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		35	61	4	0	222
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	22	67	11	0	36
	<b>40-59</b>	31	66	2	1	98
	<b>60-79</b>	41	57	3	0	79
	<b>80-</b>	75	13	13	0	8
Køn	<b>Mand</b>	32	65	3	0	69
	<b>Kvinde</b>	36	59	5	1	153
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	60	4	0	215
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	60	4	0	205
	<b>Ikke dansk</b>	31	69	0	0	13
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	34	58	7	1	89
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	27	71	2	0	63
	<b>Rygambulatoriet</b>	65	35	0	0	17
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	36	60	4	0	53

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		35	58	6	1	233
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	36	49	13	3	39
	<b>40-59</b>	30	63	5	2	101
	<b>60-79</b>	38	57	5	0	84
	<b>80-</b>	63	38	0	0	8
Køn	<b>Mand</b>	46	50	4	0	70
	<b>Kvinde</b>	31	61	7	2	163
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	57	6	1	226
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	58	7	1	215
	<b>Ikke dansk</b>	36	57	0	7	14
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	33	55	11	1	91
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	36	59	4	1	70
	<b>Rygambulatoriet</b>	28	72	0	0	18
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	41	56	2	2	54



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

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>							
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	<b>Ikke aktuelt for mig</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		22	65	9	4	23	7	199	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	1	
	<b>20-39</b>	25	75	0	0	4	2	32	
	<b>40-59</b>	22	56	11	11	9	2	92	
	<b>60-79</b>	11	78	11	0	9	3	67	
	<b>80-</b>	100	0	0	0	1	0	7	
Køn	<b>Mand</b>	30	60	10	0	10	3	54	
	<b>Kvinde</b>	15	69	8	8	13	4	145	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	68	5	5	22	7	193	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	0	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	58	11	5	19	7	185	
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	3	0	11	
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	31	62	8	0	13	4	75	
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	33	33	33	0	3	1	63	
	<b>Rygambulatoriet</b>	0	100	0	0	3	1	14	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	75	0	25	4	1	47	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		22	66	8	4	113	125
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	1
	<b>20-39</b>	33	33	17	17	12	27
	<b>40-59</b>	23	62	11	4	53	52
	<b>60-79</b>	18	80	2	0	44	41
	<b>80-</b>	25	75	0	0	4	4
Køn	<b>Mand</b>	24	71	5	0	38	34
	<b>Kvinde</b>	21	64	9	5	75	91
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	22	66	8	4	110	121
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	23	64	9	4	103	117
	<b>Ikke dansk</b>	14	86	0	0	7	7
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	24	57	14	6	51	43
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	26	68	3	3	34	36
	<b>Rygambulatoriet</b>	0	100	0	0	8	12
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	20	75	5	0	20	34

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

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter <b>n</b>	Ikke aktuelt for mig <b>n</b>
		Nej, slet ikke <b>%</b>	Nej, kun i mindre grad <b>%</b>	Ja, i nogen grad <b>%</b>	Ja, i høj grad <b>%</b>		
Alle		51	19	19	10	196	41
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	1
	<b>20-39</b>	38	28	22	13	32	7
	<b>40-59</b>	48	23	20	9	90	14
	<b>60-79</b>	62	9	19	10	69	16
	<b>80-</b>	40	40	0	20	5	3
Køn	<b>Mand</b>	47	21	19	12	57	15
	<b>Kvinde</b>	53	19	19	9	139	26
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	51	19	19	10	191	39
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	53	19	18	10	185	34
	<b>Ikke dansk</b>	0	29	57	14	7	7
Afsnit	<b>Reumatologisk Ambulatorium</b>	56	14	16	14	77	16
	<b>Reumatologisk Dagafsnit</b>	40	25	27	8	60	10
	<b>Rygambulatoriet</b>	50	38	13	0	16	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	58	14	19	9	43	11

## **Bilag 5: Kommentarsamling**

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.








**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Blodprøvetagning bør tilbage til ambulatoriet.	Godt
2	Det der har været rigtig godt var, at jeg aldrig oplevede stress eller tidsnød. Jeg gik altid derfra med en oplevelse af, at personalet var nærværende og havde givet mig den tid, som var nødvendig. Bliv ved med det.:-)	Virkelig godt
5	Jeg synes, at ambulatoriet hurtigt frasagde sig ansvaret, efter MR-scanningen ikke viste noget. Går stadig og har mega ondt i ryggen og ved ikke helt, hvad eller hvordan jeg nu skal gribe det an. Regnede lidt med, at ambulatoriet havde som ansvar at finde UD AF, HVAD DER ER GALT! Åbenbart ikke!	Intet svar
7	At jeg har fået alle de aftaler, jeg har fået.	Virkelig godt
8	Afdelingen har meget stor beredvillighed og serviceorientering. De virker fagligt dygtige, men som tidligere nævnt, skal man være ressourcestærk for at få fuldt udbytte.	Godt
9	Det har været rigtig dejligt at have en kontaktsygeplejerske, hvilket har gjort, at jeg har følt mig mere tryk.	Virkelig godt
11	Jeg ved ikke, om ambulatoriet kunne gøre noget bedre, men jeg synes, at personalet på afdeling U var meget hjælpsomme mht. at fremme en videre undersøgelse på afdeling E (på et tidspunkt hvor jeg havde mange smerter fra en diskosprolaps).	Godt
15	Der var for lang ventetid i Århus, så jeg tog til Viborg for der kunne jeg komme til ved at vente i ½ måned mod i Århus 2½ måned.	Godt
16	Jeg ville ønske, at man ikke skulle sidde på gangen, dvs. jeg ville ønske, at der var et venteværelse. Jeg vil gerne rose ambulatoriet, fordi de altid tager mig og mine vurderinger og observationer omkring min sygdom alvorligt og lytter til mine forslag, dvs. bestyrker mig i, at jeg trods alt er den, der ved mest om, hvordan det er at være mig med min sygdom.	Godt
17	Samtalerne med personalet var faktisk gode. Tidsforløbet er for langt. Genoptræningen, forslag til dette er mangelfulde, det udleverede materiale, en lille folder, er ikke noget, som jeg synes, er fyldestgørende. Jeg hentede en del materiale på nettet bl.a. fra sportnetdoc.dk og især Glostrup Hospital neurokirurgisk afdeling og fysioterapien. Materialet fra dette sted, om patienter der skal opereres for diskusprolaps i lænden, er meget bedre end det, jeg har modtaget fra rygangambulatoriet.	Godt
18	Meget professionelt personale. Søde, venlige, imødekommende og lyttende. SUPER! De er en god hjælp, når man selv måske er "lidt på hælene".	Virkelig godt
19	Undersøgelserne var timet rigtig godt, så der var ingen spildtid for mig. En afsluttende opfølgning	Godt








## Bilag 5

med yderligere konklusion.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 20 | Meget omsorgsfuld - venlig.   | Virkelig godt |
|  | 21 | Godt de selv ringede mig op.  | Virkelig godt |
|  | 22 | Som "kernekunde" et rigtig godt ambulatorium.   | Virkelig godt |
|  | 23 | Hvis studerende er tilstede under undersøgelse med læge, inddrag patienten under samtale/vurdering af indbyrdes samtale mellem studerende og læge.  | Godt          |
|  | 24 | Man behandler efter "apparatfejlsmodellen". Dygtigt, effektivt og professionelt mht. den del af kroppen, der er syg. Resten af mennesket er man tilsyneladende ligeglad med, derfor står man som patient tilbage med en frustration, samt angst for at skulle blive nødt til at gennemgå et behandlingsforløb igen. | Dårligt       |
|  | 25 | De fandt ud af, hvad jeg fejlede, på to besøg, hvor Grenå Sygehus brugte næsten to år.  | Intet svar    |
|  | 29 | Når der er forskellige læger, burde de sætte sig ind i, hvorfor man kommer og i det mindste beherske og forstå det danske sprog. Det er trods alt en rimelig "ondsindet" sygdom at have gigt.   | Godt          |




**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Der er ikke nogen modtagelse. Man kommer og sætter sig og venter. En "trist" aflang "gang". Ikke et egentligt venteværelse.	Godt
	11	Personalet var venlig og imødekommende - hjælpsomme.	Godt
	12	God og professionel behandling.	Virkelig godt
	17	Jeg synes at ventetiden, fra henvisning fra egen læge til indkaldelse på ambulatorium, er alt for lang!	Godt
	18	Stor tilfredshed fra min side.	Virkelig godt
	26	Venteværelset: Ingen udluftning - folk sidder klinet op af hinanden. Overhovedet ingen form for hygge. Minder meget om en stald på landet, hvor det er overfyldt med grise. Der kunne skrives om venteværelset.	Godt
	27	Virkelig informativt og uddybende.	Virkelig godt

### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	17	Jeg mener, at forslagene til genoptræning var meget mangelfulde, og jeg forstår ikke, at der ikke er mulighed for at komme i "genoptræning" på rygambulatoriet med vejledning.	Godt
	25	Lægen læste op fra en forkert journal :-)	Intet svar
	29	For mange forskellige læger.	Godt







## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Besøgende på sygehuset har været gode, dog har det nogle gange været forvirrende, at lægerne har givet forskellig information om min sygdom og medicin. Derudover har besøgene ligget langt fra hinanden, trods sygdommen har været meget aktiv. Heldigvis har jeg let kunnet få mange akutte tider.	Godt
5	Fik svar fra MR-scanningen over telefon. De mente åbenbart ikke, at det var værd at blive indkaldt og få svar, da de ikke kunne se noget betydningsfuldt fra scanningen. Lidt TAM fornemmelse, har jo stadig mega ondt i ryggen - og selvom de sagde, at de indkalder til kontrol, føler jeg stadig, at jeg igen står helt alene med ryg-situationen. Synes ikke, det blev taget seriøst nok. Og de kunne evt. bare have givet nogle alternativer til, hvad jeg så skulle gøre/prøve i stedet.	Intet svar
8	Jeg har fået rigtig god behandling, men jeg har oplevelser, der tydeligt viser, at hvis man ikke selv er en ressourcestærk person, der siger til og fra, får man måske ikke det maximale udbytte af undersøgelsen og bliver "lidt kørt over" af eksperterne.	Godt
10	Bliver hver eneste gang i Reumatologisk ambulatorium behandlet meget venligt og professionelt.	Virkelig godt
14	Det er en stor serviceforringelse, at blodprøver ikke mere tages på ambulatoriet, men er flyttet til den anden ende af sygehuset (bylab). Lad os få laboranterne tilbage til reumatologisk ambulatorium!!	Godt
17	Tiden i behandlingsforløbet er meget lang. Jeg har gået med diskusprolaps i ca. et halvt år, og det er først nu, at selve genoptræningen kan begynde, fordi det tager meget lang tid at få stillet en diagnose, altså komme til scanning og få resultatet af denne osv.	Godt
18	Jeg har været glad for forløbet. Personalet er utroligt søde, lyttende og imødekommende og forstående. Meget professionelle!!! Kompliment!	Virkelig godt
19	Ambulatoriet ville vende tilbage, hvis der var noget, der skulle reageres på. Men jeg ville gerne, om de vendte tilbage, også når der ikke skulle være yderligere tiltag. Tvungen opfølgning.	Godt
21	Svært at komme til MR-scanning i Middelfart med en så dårlig ryg (men fik oplyst om lang ventetid til Århus), men alt ok i Middelfart.	Virkelig godt
22	Kunne ønske en mere fast tilknyttet lægefaglig person, idet jeg løbende har behandlingsmæssig kontakt til ambulatoriet. Er dog klar over, at Århus Sygehus har universitetsfunktioner og dermed kan være omfattet af uddannelsesforløbet for kommende læger/speciallæger.	Virkelig godt
24	Hvis man lider af en kronisk sygdom, er der absolut intet samarbejde med andre ambulatorier/afdelinger efter en operation. Dette er meget uacceptabelt, idet man ikke er klar over, hvor dårlig patienten kan blive, f.eks. efter en operation. Patienten skal selv være tovholder hele forløbet igennem, og dette er selvfølgelig ikke rimeligt. Jeg efterlyste et samarbejde mellem ambulatorier/afdelinger efter en operation.	Dårligt










## Bilag 5

rierne, dette var man ikke interesseret i.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 25 | Det har været behageligt. Meget søde og forstående personaler.                       | Intet svar    |
|  | 27 | Perfekt og kompetent.  | Virkelig godt |
|  | 28 | Jeg føler, at der var meget styr på alt. Men sådan er det ALTID, når det er med NN.  | Virkelig godt |
|  | 29 | Der er for mange forskellige læger. Det giver en dårlig oplevelse og meget utryghed. | Godt          |

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**













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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 Ved sidste samtale med overlægen, lagde han ikke skjul på, at HAN ikke ville tilråde en operation, hvilket jeg naturligvis accepterede. I den ambulante beskrivelse, som jeg skal bruge til mit videre forløb, er det blevet vendt til, at jeg ikke er motiveret til at overveje operation. Dette er helt forkert. Jeg accepterede overlægens råd. Med mine smerter og gener er jeg i høj grad motiveret.	Dårligt
	6 Der er for lang ventetid, fra man får taget nogle prøver eller MR-scanning, til man får svar.	Godt
	7 At man skal få en aftale hos en fysioterapeut.	Virkelig godt
	8 Det er ikke lægerne, der har været inde på betydning af kost og livsstil, det er mig selv. Sygeplejerskerne er generelt mere positive i den retning end lægerne.	Godt
	13 Jeg har udelukkende ros til afdelingen og hele dets personale. Det er en meget god og velfungerende afdeling. Kun én enkelt ting kunne forbedres - hvis man skal i kontakt med afdelingen, er det meget besværligt at komme i kontakt via telefonen, så jeg skriver breve i stedet.	Virkelig godt
	19 Der bør være en afsluttende opfølgning enten ved egen læge eller på ambulatoriet.	Godt
	22 Venligt og imødekommende personale. Til tider vanskeligt at opnå telefonkontakt til ambulatoriet grundet stor patientsøgning til ambulatoriet.	Virkelig godt
	24 Operationen forløb godt. Alt det efterfølgende forløb med lavest mulig fællesnævner.	Dårligt
	27 På trods af mit MEGET lille handicap (sammenlignet med andres!) var samtale, forevisning, henvisning, muligheder m.v. så særdeles seriøs og kompetent. Stor tak fra en meget taknemmelig patient!	Virkelig godt

## Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Under det sidste besøg i år, var det hele ret kaotisk - det var måske midlertidigt.	Godt
4	Behandling af sjælden sygdom. Det virker meget mere stressende efter sammenlægningen, og ventetider er også blevet meget længere.	Godt
5	Mangler stadig svar på en masse.	Godt
6	Det føles som om, at de "kender" mig. Det er rart, når man er kronisk syg, så er man fri for at skulle forklare/genfortælle hele tiden. Der er stor forståelse fra personalet.	Godt
7	Jeg er meget fortørnet over de lange ventetider. Jeg kontaktede min egen læge i starten af året, og var til samtale om sommeren på reumatologisk afdeling, hvor jeg blev henvist til lungemedicinsk klinik. Der har jeg været et par gange og skal igen, når jeg har været igennem en ny fotografering af mine lunger og hjerte. Fakta er, at jeg højst sandsynligt kommer til at gå i op til 2½ år, før jeg bliver medicineret rigtigt.	Godt
10	Det var rart at komme til en sygeplejerske efter den lægelige konsultation. Hun spurgte ind til, om jeg havde forstået, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
12	Personalet på afdelingen er søde - men jeg synes, jeg får for lidt information omkring min sygdom. Så informationen fra lægen kunne være bedre ved besøg i ambulatoriet. Måske har de bare travlt for tiden - men jeg ved fx ikke, hvornår jeg skal til undersøgelse igen, hvilket er frustrerende, når jeg har rigtig mange spørgsmål!	Godt
13	Information om brug af medicinen fra sygeplejerskerne er ualmindelig god. Jeg synes, der er for lidt sammenhæng i ordinerings af medicin. For lidt konsekvens fra lægernes side - det virker uprofessionelt nogle gange.	Godt
14	Jeg er glad for at have været tilknyttet kun én læge gennem årene. Han har taget sig godt af mig og jeg har fået en fantastisk behandling. For dårligt at jeg ikke er blevet kaldt ind til tiden pga. lægemangel etc.	Godt
17	Udredningen ved første besøg var hurtig og omhyggelig.	Godt
18	Personalet på Århus Sygehus er utrolig venlige og hjælpsomme.	Virkelig godt
19	Der er for lidt tid til den enkelte patient, når man er ved lægen. Sygeplejerskerne gør deres bedste, men de kan ikke svare på alle spørgsmål	Dårligt
20	Det er "noget rod", at man skal rende rundt på hele hospitalet, når man skal have taget blodprøver forud for et besøg i ambulatoriet/undersøgelser. Ambulatoriet formår (personalet) som hovedregel at give et engageret indtryk i en venlig atmosfære.	Virkelig godt






-  21 Jeg er meget tilfreds med tilgængeligheden til kontaktsygeplejersken - der altid giver meget kompetent rådgivning og vejledning, og som også gør sit bedste i forhold til at viderefremme kontakt til læge. Det fungerer også nogenlunde. Dog kunne der arbejdes på en sikring af arbejdsgangen, hvor spørgsmål, stillingtagen mv. der ikke kan vente f. eks. en uge. Det er ikke altid, det fungerer. Alt i alt er jeg meget godt tilfreds og tryk i forhold til mit behandlingsforløb og oplever, at jeg, som patient, bliver taget alvorligt, og at der bliver lyttet til mig, når der f.eks. skal tages beslutning om omfanget og arten af medicinering. Det er også en tryghed for mig, at der er en særlig viden om min sygdom netop dette sted. Det er mit indtryk, at personalet gør deres bedste. Jeg synes dog at opleve i løbet af de to år, hvor jeg har været tilknyttet ambulatoriet eller har været indlagt på afdelingen, at der "løbes" hurtigere, hvilket ikke kan undgå at præge ens behandlingsforløb i negativ retning. Godt
-  25 Nej, det var ok. Godt
-  28 Ambulatoriet tilbød at henvise til operation for anden lidelse (men det havde egen læge gjort). Ellers rigtig god behandling, også meget venlig. Bare 'øv' at der er så lang ventetid. Godt
-  29 Jeg synes, at personalet generelt er imødekommende og svarer høfligt på spørgsmål. Godt
-  31 Det var der jeg blev henvist og det var o.k. - et godt sted, og ventetiden var også ok. Virkelig godt
-  33 Ros. Sød og meget venligt personale. Godt
-  35 Ved akut opblussen af smerter, har jeg altid - ved telefonisk henvendelse - mødt søde, kompetente og forstående sygeplejersker, som har foranstaltet akuttid i ambulatoriet indenfor få dage. Virkelig godt
-  37 Ambulatoriet på ÅKH har intet venterum. Vi sidder på rad og række på stole. Folk kommer i kørestole og der er dårlig plads. Ambulatoriet gør alt, hvad de kan for os patienter. Hvis jeg ringer, at jeg har det skidt, får jeg en akuttid inden for få dage. Super behandling. Man får lov at få sin egen faste læge. Godt
-  38 De er meget dygtige, og jeg har hos flere af lægerne et godt "samarbejde", som er vigtigt for mig. Da jeg selv har sat mig grundigt ind i min sygdom, og også har megen erfaring fra en af mine sønner som har haft samme sygdom i mange år, så er DIALOG meget vigtig for mig. Godt
-  39 Vil gerne slutte med ros til reumatologisk afdeling, Århus Sygehus. Har været i et forløb der siden efteråret og går p.t. i reumatologisk ambulatorium, hvor jeg bliver fulgt tæt. Jeg føler, at det er fagligt dygtige og kompetente personaler, både læge og sygeplejerske og føler også, der er tid. Har endvidere flere gange kontaktet ambulatoriet telefonisk, hvor jeg også mærker en fin behandling, og at man ikke forstyrrer unødigt. Det betyder meget og giver ro, således at man rent psykisk også har det godt, hvilket jeg tror er med til at fremme behandlingen. Tak for det. Virkelig godt
-  40 Jeg er kommet i ambulatoriet siden 1990'erne og har i de år kun haft 5 forskellige læger, det er jeg meget imponeret over. Det vil sige, jeg i flere år har været tilknyttet den samme læge. Godt
-  43 Når ambulatorietiden overskrides med flere måneder (pga. venteliste), ville det være rart med en briefing. Føler, at man er smuttet ud af systemet og begynder så at ringe til ambulatoriet. Lidt større interesse fra plejepersonale. Bedre fysiske rammer (f.eks. toilet, venteværelse). Kompetent læge, hvilket er en positiv oplevelse. Godt

## Reumatologisk Ambulatorium








### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ved mit sidste besøg følte det ret kaotisk. Måske omlægninger? Da havde jeg en dårlig oplevelse, syntes jeg. Lægen OK, men omgivelserne i gangen var ikke ok. Man kunne følge med i andre patienters lidelser. Jeg har stor tillid til lægen.	Godt
2	Ventetiden var under ti minutter. Jeg kommer/er kommet i ambulatoriet jævnlige, så jeg kender proceduren.	Godt
5	Synes, venteværelset er meget lille og klemt.	Godt
6	Ventetid er ok, da lægen bruger god tid til hver patient.	Godt
9	Lidt forvirring. Personalet var endnu ikke kommet, da jeg kom, eller også var de i gang med noget andet. Jeg ventede længe på at informere personalet om, at jeg var kommet, men var hurtigt inde ved lægen.	Godt
11	Ikke noget at klage over.	Godt
12	Har tidligere været på gigthospital og blev henvist derfra, men fik ikke særlig meget information omkring afdelingen i Århus. Men er rigtig glad for at være på afdelingen - folk er meget venlige der!	Godt
17	Fik fremrykket første samtale, hvilket var af stor betydning.	Godt
20	Jeg vurderer, at stor hjælpsomhed og indlevelsesevne fra indskrivningspersonalet betød, at jeg kom ud på patienthospital og kom i hurtig behandling.	Virkelig godt
21	Jeg var, forud for henvisningen til ambulatoriet, indlagt på afdelingen, det har jeg været flere gange. Jeg lægger megen vægt på sammenhængen mellem ambulatoriet og sengeafsnittet mht. personer, viden og kontinuitet.	Godt
22	Super oplevelse, når det skulle være.	Virkelig godt
23	Har haft min faste gang på Reumatologisk ambulatorium på Århus Sygehus igennem en lang år-række, og er i det store hele meget tilfreds med modtagelse mm. på ambulatoriet.	Godt
25	Det tog 2½ måned, inden jeg blev indkaldt til undersøgelse.	Godt
26	Venteværelset håbløst og intet toilet. Jeg kommer på to andre ambulatorier (medicinsk/mave og traume ambulatoriet). De er væsentlig bedre. I kan ikke være bekendt at byde os de forhold. Udover manglende toilet er stole for høje og lyset for dårligt.	Virkelig godt
29	Første to gange var det én læge, der behandlede mig. Fagligheden kan jeg ikke udsætte noget på, men jeg havde på fornemmelsen, at vi ikke altid forstod hinanden helt. Næste behandler var en	Godt

anden læge og her er jeg ikke sikker på, at fagligheden var i top - i hvert fald var lægen meget sløset i sin omgang med, hvad jeg skulle, og derfor bad jeg om at få en anden læge og det går rigtig fint.

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | 30 Jeg synes, at jeg har fået en 1. klasses behandling af søde, venlige og imødekommende personaler.  | Virkelig godt |
|  | 34 Var positiv overrasket over få tid så hurtigt efter henvisning. Det kan der vist ikke klages over.   | Godt          |
|  | 37 Alle er utrolig venlige. Men de knokler for at nå det hele. Det virker ind imellem næsten umuligt for dem.   | Godt          |
|  | 38 Sidder på en smal, aflang "gang" over for hinanden. Det dårligste venteværelse jeg har oplevet, stolene ikke gode. Især når det vel for det meste er rygpatienter, der benytter det. | Godt          |
|  | 39 Indretningen af venteværelset finder jeg god, men snæver og mange rum og aktiviteter samlet på få kvadratmeter.  | Virkelig godt |

**Reumatologisk Ambulatorium****Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Forkert tid.	Godt
	8	Svært at forstå, da lægen snakkede mindre godt dansk.	Godt
	21	Forkert information om medicin af sygeplejerske (ikke min kontaktperson).	Godt
	22	Det vil sige service glemt.	Virkelig godt
	28	Glemt at få taget røntgen.	Godt
	32	Gav forkert medicin i indsprøjtning.	Virkelig dårligt
	39	Meget lang ventetid på svar af vigtig undersøgelse (vidst nok ikke skrevet og afsendt fra undersøgelsesstedet).	Virkelig godt



## Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg var stort set kun i kontakt med lægen.	Godt
3	Journaludskrift blandet med anden patients journal. Læge på vagt (bagvagt) derfor ikke til stede i ambulatoriet. Svar på prøver ligger i kontorbakke og kommer ikke i journalen.	Intet svar
5	Jeg synes, man bliver for hurtig færdigbehandlet og sender ansvaret videre til et andet sygehus uden rigtig at finde ud af 100 %, hvad man fejler.	Godt
11	Jeg var til undersøgelse i en afdeling, og de havde glemt at informere ambulatoriet om det. Dvs. jeg gik og ventede på svar, men måtte så selv ringe. I mit korte forløb på ambulatoriet har jeg været i kontakt med mange forskellige sygeplejersker og sekretærer.	Godt
12	Lægerne er ikke så informative, jeg ved ikke helt, hvor jeg står, og hvad der skal ske. Men det er rart, at man kan ringe og snakke med sygeplejerskerne - de er super søde!	Godt
13	Jeg synes, det er et problem, jeg ikke har den samme læge ved konsultationerne. Jeg har spurgt, om det ikke kunne lade sig gøre, men det kan det åbenbart ikke.	Godt
15	Jeg savner svar på mine blodprøver. Derfor burde det være OK at ringe ind og så svar på disse. Jeg har tidligere ringet og fik dog svar, men jeg fik også at vide, at det ikke var normen.	Godt
17	Det er UENDELIG besværligt at komme igennem på telefonen til ambulatoriet, hvis man for eksempel skal have recept eller ændret en ambulansetid. Det tager TIMER! Kontaktsygeplejerskesystemet fungerer dårligt!	Godt
20	I mit tilfælde - og det gælder med de fleste patienter - er det virkelig belastende med den store geografiske afstand mellem ambulatoriet og biolab (blodprøvetagerne), også på grund af de nærmest katastrofale parkeringsmuligheder ved hospitalet (generelt).	Virkelig godt
21	Ved sjældne sygdomme, som min, bliver behandlingen sårbar, såfremt der ikke sker erkendelse af egne grænser for viden. Jeg har oplevet at blive indkaldt pga. telefonisk kontakt med sygeplejerske (kontaktperson), der vurderede, at jeg skulle komme til samtale/undersøgelse i ambulatoriet. Det var ikke min "egen læge", hvilket nok også er for meget forlangt, når der indkaldes med kort varsel. Men jeg har en forventning om, at pågældende person har sat sig grundigt ind i min journal, og hvad der er grunden til ekstra indkaldelse, hvilket ikke var tilfældet her - det er frustrerende og ikke særlig trygt for mig som patient. Der kan stadig arbejdes med kommunikation på tværs.	Godt
23	Har altid følt mig tryk og godt behandlet af såvel sygeplejersker samt læger. De er dygtige.	Godt
24	Jeg var nervøs for ikke at blive taget alvorligt, og desværre blev det, som jeg frygtede. Det var en ubehagelig oplevelse og lægen var meget "kold". Stillede spørgsmålstegn ved, om jeg havde fået det dårligt psykisk pga. smerterne eller omvendt! Det blev gjort på en ubehagelig måde.	Dårligt

## Bilag 5

-  25 Jeg var sendt til osteoporoseundersøgelse af min gigtlæge, som også skulle have svaret på undersøgelsen! Jeg syntes nok, at det varede for længe, inden jeg blev indkaldt, ca. to en halv måned, men ellers gik det perfekt. Godt
-  27 Alt personale virkede omsorgsfuldt og kompetent. Virkelig godt
-  29 Jeg synes generelt set, at der informeres for lidt omkring, hvordan sygdommen er og arter og udvikler sig, samt om hvorfor man får medicin, og hvordan medicinen virker, og hvorfor og om den skal erstatte eller supplere anden medicin. Jeg kunne godt tænke mig, at læger og andet personale var bedre til at fortælle om den slags. Godt
-  36 Jeg synes, det er for dårligt, at jeg bare blev afsluttet i stedet for at sende mig videre til nogen, der måske kunne finde ud af, hvad jeg fejlede. Virkelig dårligt
-  37 De sidste to gange jeg var i ambulatoriet og skulle have svar på undersøgelser, var hele computer-systemet gået ned. Ingen data kunne hentes. Besøgene lå med ca. et halvt års mellemrum. Det har forårsaget, at jeg har fået mine resultater tilsendt, så de er klar til næste gang jeg skal i ambulatoriet. Godt
-  42 Super dygtige sygeplejersker, der gør alt for en. Godt
-  43 Har ikke haft meget kontakt med plejepersonalet. Kommer i ambulatoriet for at få en vurdering og en samtale med pågældende læge. Er meget tilfreds med den lægelige indsats i afdelingen. Synes derimod godt, at plejepersonalet kunne være lidt imødekommende. Føler bare, at de suser fordi uden at se, at der er kommet patienter. Travlhed? Godt
-  44 Til trods for generel positiv oplevelse, især fra sygeplejerskerne kunne det være ønskværdig med flere informationer efter undersøgelser. Det er ikke acceptabelt først at modtage svar på undersøgelser ved næste kontrol - oftest 3-6 måneder efter undersøgelsen. Godt

## Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
14	Mit første besøg i reumatisk ambulatorium var for mange år siden, da der er sket en klar forringelse af ALT - for lang ventetid, for lidt personale, for lidt tid til en, mangel på en person, som tager sig af en (kontaktperson) - kort sagt, der er for travlt.	Godt
16	God.	Godt
19	Man kommer tit derfra uden ordentligt svar på ens spørgsmål på grund af for lidt tid ved lægen. Det skaber frustration, fordi man føler, man ikke får ordentligt svar eller bliver taget alvorligt.	Dårligt
20	Jeg er projektpatient, og jeg opfatter, at der er forskel på behandlingen, eksempelvis har jeg ingen kontakt med min praktiserende læge, men er tilknyttet et bestemt navngivet personale på afdelingen, og det er klart en god, tryk oplevelse.	Virkelig godt
21	Når jeg sætter x ved dårlig information, er det omkring medicinen, hvor jeg har oplevet direkte fejl i informationen fra sygeplejerskes side, hvilket kunne have fået katastrofale følger, såfremt jeg ikke selv havde søgt korrektion hos "egen læge".	Godt
25	Ved besøg hos min gigtlæge blev der aftalt, at jeg skulle til undersøgelse og røntgen af hænder og fødder. Svarbesøg 2½ måned efter. Blev indkaldt til røntgen en mdr. efter det første besøg hos lægen. Først et par dage før det aftalte svarbesøg blev jeg indkaldt til undersøgelse (som forløb perfekt), men med svartid ca. tre uger!!! Det betyder to svarbesøg hos gigtlægen for mig pga. den lange ventetid på indkaldelsen til undersøgelsen på 2½ måned.	Godt
26	Blodprøver - jeg går MEGET dårligt, og nu skal jeg hver gang op på bylaboratoriet. Har fået tilbudt hjælp (portør), men det tager for lang tid. En god del af os kommer jævnligt på ambulatoriet og skal hver gang have taget blodprøver. Det her er ikke godt nok. Jeg håber, vi igen kan få taget prøverne på ambulatoriet.	Virkelig godt
33	Ambulatoriet overskrider ofte aftaler mellem besøgene. Der går for lang tid - må ofte rykke for tid. Det er svært at komme igennem telefonisk.	Godt
38	Det har ikke været let at besvare, for som jeg oplever det, afhænger det meste af, hvilke læger og sundhedspersonale, man møder. MEN i det store og hele tror jeg, det er det bedste sted for min sygdom. Tak for det.	Godt
41	Er altid blevet venligt modtaget og behandlet med stor omsorg. Jeg har over flere års behandlinger på Reumatologisk Ambulatorium erfaret, at et godt samarbejde mellem personalegrupperne altid har været til stede.	Virkelig godt
43	Ambulatoriets læge tog kontakt til mig i ambulatoriets ventetid, for at høre til min aktuelle situation. Dette må siges at være optimal behandling og absolut prisværdigt/uventet. STOR ROS TIL HAM!!	Godt

















## Reumatologisk Dagafsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg bliver altid mødt af imødekommende, venlige og omsorgsfulde sygeplejersker og læger. Jeg bliver ofte genkendt og tiltalt ved fornavn, hvilket er dejligt. Det betyder også meget for mig, at der ikke kun bliver talt om behandling, men også om sygdommens betydning for privat- og arbejdslivet, det er anerkendende.	Godt
2	Perfekte mennesker hele vejen igennem.	Virkelig godt
3	Jeg kunne ønske, man stadig fik taget blodprøver i ambulatorium.	Godt
5	Smilende personale, sygeplejersker. Nogle læger er lidt for distraete.	Godt
6	Jeg har hele tiden haft en bestemt sygeplejerske og en bestemt læge, som primære kontaktpersoner. Det har givet mig en tryghed, som er uvurderlig i mit behandlingsforløb, da jeg så hver gang er i kendte, trygge hænder og dermed ikke behøver at bruge energi på unødige spekulationer omkring dette. Ambulatoriet lytter til mine behov og ønsker og opfylder dem rigtig godt.	Virkelig godt
7	Jeg er meget tilfreds med, at man ikke skal vente mere end et par dage på en akut tid.	Godt
8	I har været en utrolig god afdeling, både at være indlagt på og til mine rutinebesøg.	Virkelig godt
9	Nyt venteværelse.	Virkelig godt
10	Synes ofte, der er lange ventetider - både i ambulatoriet og når man skal igennem pr. telefon. Synes det er dejligt, at jeg altid bliver taget seriøs, når jeg henvender mig med et problem pr. telefon. Får hurtigt en ny tid, hvis dette er nødvendigt.	Godt
11	Meget tilfreds med dygtige læger. Ligeså med de sygeplejersker jeg har mødt.	Virkelig godt
12	Det er rart at komme et sted, hvor lægerne én. Jeg kommer til eftersyn på ambulatoriet hver 3-4 måned.	Intet svar
13	Alt i alt er jeg MEGET tilfreds med min behandling af leddegigt på ÅKH-Reumatologisk Afdeling. Dog kan der OFTE være LANGE ventetider!	Godt
16	Sekretæren ved skranken taler pænt til kollegerne - mindre pænt til patienterne! Godt, at man altid kan få en akut tid, hvis det er nødvendigt! Vil her gerne rose NN!!	Godt
18	Jeg har haft stor hjælp af personalet i ambulatoriet. Når gigten har været for smertende for mig, har jeg ringet til ambulatoriet og altid fået tid til at få indsprøjtninger med binyrebarkhormon. Jeg har kun godt at sige om mine besøg på ambulatoriet.	Virkelig godt
19	Når der er lang ventetid, vil jeg gerne orienteres, så jeg har mulighed for at gå en tur (putte flere	Godt

## Bilag 5

penge i parkeringsautomaten). Der er en god service ved modtagelsen.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|    | 20 | Jeg syntes, det er rigtig godt, at der tages hensyn til mig ift. mit arbejde. Jeg skal til behandling af en varighed på næsten fem timer flere gange om året. Det er rart, at jeg næsten altid kommer til som den første, så jeg kan nå at komme på arbejde. Det er virkelig perfekt.   | Godt          |
|    | 21 | Jeg er af den opfattelse, at ambulatoriet og dens personale gør et flot stykke arbejde. Man bliver altid modtaget med smil, og de er meget professionelle. Jeg/Man kan altid ringe vedrørende spørgsmål eller bare en "snak". Mine kontaktsygeplejersker er XX og NN, de og andre gør et mægtigt flot arbejde, har altid tid.   | Virkelig godt |
|    | 22 | Jeg holder rigtig meget af ambulatoriet! Jeg har en krævende sygdom, der betyder, at jeg tit skal have behandling. Når jeg ringer for at få en "nødtid", er jeg mødt med forståelse, og jeg kan som regel få en tid inden for et par dage (og tit med den læge, jeg gerne vil se). Jeg oplever, at personalet gør alt for at hjælpe mig (og lidt mere til), og jeg er MEGET glad for dem. :-) | Virkelig godt |
|    | 24 | Det er rart, at alle har tid til en og ikke kun en bestemt læge/sygeplejerske, og det er super skønt, at man altid kan få en ekstra tid, hvis man har brug for det.   | Virkelig godt |
|    | 26 | Vil gerne blive på Århus Hospital, fordi jeg er tryk der, men det kunne være rart at tale med den samme læge en gang imellem.   | Virkelig godt |
|   | 27 | Det er den mest kvalificerede behandling, jeg har fået på ÅKH (i forhold til tidligere sygehuse) - lige fra diagnose til behandling. Jeg føler virkelig, at man bliver taget alvorligt, og at man kan stille alle slags spørgsmål. Der er tid til information.  | Godt          |
|  | 28 | En fast læge man kommer til, ikke 10-12 forskellige. Ellers er alle meget venlige og tager sig tid til den enkelte.   | Godt          |
|  | 29 | Kunne lade være med at lukke for at få taget blodprøver.  | Godt          |
|  | 30 | Når man er i medicinsk behandling, og der kan være bivirkninger, vil det være godt med en opringning om ve og vel. Har man fået det dårligt, skal lægen hurtigst muligt tage en revurdering om den medicinske behandling, så man ikke ender med en forværring af sygdomsperioden. Lægen skal evt. kun give noget medicin for evt. opståede infektioner.                                       | Dårligt       |
|  | 31 | Som tidligere nævnt er det yderst tilfredsstillende, hvis man i forbindelse med undersøgelse/medicinsk behandling har kontakt med samme læge, inden behandlingen bliver ordineret.  | Virkelig godt |
|  | 32 | Medicinsk behandling kan kun gives i Århus.   | Virkelig godt |
|  | 34 | At den enkelte sygdom ikke behandles for sig - men at de tre ting, jeg fejler, tales om/behandles som hele mig. Jeg føler lidt - hver læge har deres speciale - men ingen samler mig sammen som en helhed. Hver enkelt er meget dygtig til sit, men samarbejder ikke over deres felt.   | Godt          |
|  | 35 | Jeg oplever, de gør deres bedste med de ressourcer, de har.   | Godt          |
|  | 37 | Meget imødekommende personale generelt.:-)  | Godt          |

## Reumatologisk Dagafsnit

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Kanon personale!	Virkelig godt
17	Blev henvist på andet ambulatorium og blev hurtigt kontakttet.	Virkelig godt
18	Jeg startede hos en privat [xxx], men ønskede selv at komme på Århus Sygehus ambulatorium. Jeg kendte lidt til ambulatoriet, da min hustru kom der pga. giggt og fik en meget fin behandling af læger og sygeplejersker. Den gode behandling nyder jeg godt af i dag.	Virkelig godt
20	Da jeg er "stamgæst", søger jeg ikke information, da jeg efterhånden kender rutinerne. Dog kunne man godt undlade at aftale tid i perioder, hvor man ved, at lægerne holder morgenmøde. Dette er sket for mig. Indkaldt om morgenen og alle lægerne kom først en halv time efter. Det er spild af tid.	Godt
21	Jeg blev godt modtaget af kontaktperson og lægen. Følte mig velorienteret da jeg gik derfra og rolig omkring forløbet.	Virkelig godt
24	Jeg har gået på ambulatoriet i mange år og det var kun at skifte ende, da jeg overgik til dagafsnittet. Alle kendte mig i forvejen, så det føltes ikke som noget nyt!	Virkelig godt
25	Jeg husker ikke så meget om mit første besøg, det var tilbage i 1991 og jeg kommer der stadig. Er godt tilfreds med modtagelsen. Venteværelset kunne være bedre, der er stole på gangen, men der er altid plads.	Godt
26	Det er svært og besvare spørgsmål om ventetider i de mange år, jeg har gået på afdelingen, ofte går det hurtigt, engang imellem er der lang ventetid.	Virkelig godt
33	Kommentar til venteværelse: man sidder på gangen og kan lytte med til rigtig meget data hos medpatienter. Hvorfor ikke et reelt venteværelse, hvorfra man bliver kaldt ind? Ved godt, I nok ikke har plads. Og ved også godt, at det er smart, at folk sidder på gangen, fordi blodprøverummet er lige der. Nå nej - det er da nedlagt nu, ikke?!	Virkelig godt
37	Nogle gange svært at komme i kontakt med relevant personale (sygeplejerske), da de har meget travlt.	Godt

## Reumatologisk Dagafsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	30	Kunne ikke tåle medicinen.	Dårligt
	37	Fejlinjektion i håndleddet.	Godt




## Reumatologisk Dagafsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det er til tider problematisk, at man ikke kan komme til at tale med en læge pr. telefon. Når spørgsmål skal gå igennem en sygeplejerske, går der ofte information tabt, og der opstår misforståelser på grund af det tredje kommunikationsled, som sygeplejersken udgør. Jeg oplever det som om, sygeplejerskerne beskytter lægerne mod ekstra arbejde, men tror det vil gå hurtigere og være mere tilfredsstillende for patienten, hvis man kan forklare f.eks. en bivirkning direkte til lægen og så få svar med det samme og måske undgå et ekstra besøg i ambulatoriet.	Godt
4	Ved et udbrud i hoften - blev sendt på E, da de var bange for betændelse. På afdeling E OP opererede de med det resultat, at det nederste af musklen på låret hænger. Det generer mig.	Virkelig godt
6	Jeg er meget tilfreds med den pleje og service, afdelingen yder mig hver eneste gang, jeg har brug for det.	Virkelig godt
7	Der er for lidt information om bivirkninger ved medicin, eksempelvis NSAID - og hvad man eventuelt kan sætte i stedet for, og for eksempel skulle jeg selv foreslå at supplere med D-vitamin. Der er alt for lidt information - igen - om følgesygdomme til leddegigt og hvad, man kan gøre selv.	Godt
15	Når jeg skal have foretaget en blodprøve skal man gå rigtig langt. Denne afdeling er flyttet. Før kunne man godt få taget blodprøver på denne her afdeling.	Godt
18	Jeg har kun gode kommentarer til mit undersøgelses-/behandlingsforløb.	Virkelig godt
19	Der har været meget skiftende læger - det kunne være rart, hvis der kun var 2-3 læger i et behandlingsforløb.	Godt
21	Efter nogle vigtige undersøgelser blev jeg behandlet med medicin NN ret hurtigt efter første besøg.	Virkelig godt
28	Jeg fik at vide, at jeg ville få en kontaktlæge. Jeg har været hos alt for mange forskellige læger, hvilket er frustrerende.	Godt
30	På trods af at medicinen kunne give mig infektioner, som jeg fik, var jeg selv på herrens mark. Tre mdr. sygdom hvor jeg gik igennem en penicillin kur og tre antibiotikum. Ingen nævnte om jeg kunne henvende mig til afdelingen, da jeg fik det dårligt. Måtte tigge mig til penicillin mm. ved min egen læge. Afdelingen ringede derimod 3-5 gange for at høre, om jeg snart kom til den udvidede behandling, følte det som et pres.	Dårligt
31	Det er langt det bedste, hvis man som patient kommer til samme læge/sygeplejerske. Har tidligere i en kort periode oplevet meget vekslende læger, hvilket jeg har oplevet som meget frustrerende.	Virkelig godt
35	Det er frustrerende, at jeg ikke kan få den samme læge. Især når man har tillid, og er meget tilfreds med behandlingen.	Godt

## Bilag 5

-  36 Det kunne være rart, hvis det var den samme læge, man var i kontakt med hver gang. Men på den anden side er der fordele ved at møde en ny læge, der måske har en ny vurdering. Heldigvis har jeg god kontakt med personalet og ringer, hvis jeg er i tvivl om noget. Godt


## Reumatologisk Dagafsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det er ofte nødvendigt, at læger skal udfylde diverse papirer til de kommunale sagsbehandlere i forbindelse med kronisk sygdom. Jeg oplever, at lægerne ikke er ordentlig klædt på til at udfylde disse papirer, således at patienten opnår de ting, som læge og patienten er enige om, er en fordel for patienten. Fx kan lægers forsøg på at se positivt på et patientforløb og dermed indgyde håb, opfattes af sagsbehandleren som om at det hele nok ikke er så slemt alligevel, og dermed presse patienten i forkert retning.	Godt
4	Jeg synes, der gøres meget for at hjælpe mig.	Virkelig godt
8	Jeg skal en behandling for 50. gang, og det har hjulpet mig utrolig godt. Mange tak!!	Virkelig godt
10	Har manglet information i forhold til kost i forbindelse med min gigtsygdom.	Godt
11	Kommer til kontrol hver 4. måned. Er i behandling og henter selv medicin og er MERE end tilfreds.	Virkelig godt
12	I en periode, hvor jeg kom til forskellige læger, gik der megen tid med at tale os ind på hinanden!	Intet svar
14	Der er stor forskel på den måde, de forskellige læger på afdelingen formår at kommunikere empatisk. Det er vigtigt at huske, at det handler om syge personer, der er bekymrede for fremtiden.	Godt
16	Der er ikke ret mange af lægerne, der er gode til at se "hele personen", når man sidder der! De er mest optagede af "billedet" på computeren! De er også tilbøjelige til at udstede alt det medicin, det skal være uden at tænke på bivirkninger hos os, der skal bruge det. Tja... hvad betyder lidt kvalme... osv...	Godt
17	En fin, individuel behandling. Stor fleksibilitet. Stor imødekommenhed.	Virkelig godt
18	Jeg har kun gode kommentarer til mine besøg i ambulatoriet, hvor jeg møder ualmindeligt søde, venlige og forstående læger og sygeplejersker. Har jeg spørgsmål, får jeg altid tilfredsstillende svar.	Virkelig godt
19	Det er godt at have en fast kontaktperson, det har givet mig tryghed, at jeg har kunnet ringe og rådføre mig med.	Godt
23	Det ville være dejligt, hvis man har en fast læge - eller i hvert fald ikke så mange forskellige.	Godt
25	Jeg vil godt kommentere, at jeg synes, det er en rigtig DÅRLIG IDE, at laboratoriet for blodprøver er flyttet fra ambulatoriet til bygning 9, hvor der er langt at gå frem og tilbage.	Godt
33	I forbindelse med tidligere vægtøgning på grund af Prednisolon har jeg bedt om hjælp hos diætist eller lignende, da øget vægt kan give andre sygdomme, som ikke er smart, når man som jeg har en kronisk sygdom. Jeg har dog altid fået at vide, at det ikke er noget, afdelingen ved Århus kommune-	Virkelig godt

## Bilag 5

hospital kan hjælpe med. Det er skuffende, når man selv er motiveret!

-  37 Jeg synes, der er alt for lidt fokus på kostens betydning for gigt-gener (hvad der kan lindre symptomer). Behandlingen er meget fokuseret omkring medicin. Godt




## Rygambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ved spørgsmålet operation (diskosprolaps) eller ej, får man ikke lægens mening. Man må selv tage valget, hvilket i mit tilfælde gjorde det vanskeligere.	Godt
2	Da jeg fik en tid på scanning i Århus først efter nogen tid, var jeg meget glad for hjælp til i stedet at blive henvist til Viborg med megen kort ventetid.	Virkelig godt
5	Det er rigtig godt, at man bliver tildelt en kontaktperson, så snart man kommer til første undersøgelse.	Virkelig godt
8	Jeg tror, at der skal tilføres flere penge til systemet for både at effektivisere behandlingsforløbet samt at forkorte ventelisterne.	Godt
9	Jeg vil gerne sige tak for hurtig og god behandling fra første besøg, og med MR-scanning på Fyn tog det hele kun ca. to måneder, og i dag er jeg bevilget FP.	Virkelig godt



## Rygambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Jeg blev glemt og gjorde selv opmærksom på det.	Godt
	6	En meget venlig og dygtig kontaktsygeplejerske, udover det forventelige.	Virkelig godt
	9	Sidder ude på gangen. Kun en stol på hver side af dørene! Men da der var kort ventetid, var det ikke noget problem.	Virkelig godt

## Rygambulatoriet

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Jeg blev glemt.	Godt
	8	Reumatologisk afdeling lavede absolut ingen administrative fejl, men min journal var blevet afsluttet, da den landede på afdeling E's bord. Det må være en sekretær, som ikke har læst det hele igennem. Jeg fik rettet op på fejlen ved selv at rette henvendelse og ved at arbejdsmedicinsk ringede til afdeling E for at udbedre fejlen. Arbejdsmedicinsk afdeling var også super professionelle :-)	Godt

## Rygambulatoriet



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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Den undersøgende person virkede kompetent, imødekommende og effektiv.	Godt
5	Efter scanning kom vi (min mand og jeg) til endelig diagnose og fik af lægen at vide, at jeg havde en kraftig diskusprolaps i nakken samt en i ryg og en i lænd. Jeg har efterfølgende været ved egen læge med henblik på at blive opereret i nakken. Det skal lige nævnes, at hospitalslægen udtrykkeligt sagde, at jeg havde en diskusprolaps i nakken. Egen læge fortalte, at hans udskrift fra Århus Sygehus sagde, at det var slidgigt i nakke, og det kan der ikke opereret for. Hvad var der sket, hvis jeg i første omgang havde sagt ja til operation?	Virkelig godt
8	Som tidligere nævnt, lavede afdeling E en fejl, at jeg var blevet arkiveret/afsluttet. Endvidere ringede de ikke, da en af mine samtaler var blevet aflyst, samt at jeg selv hele tiden skulle følge op på forløbet i modsætning til reumatologisk afdeling og arbejdsmedicinsk afdeling, som var meget serviceminded. Jeg kan forestille mig, at det hele skyldes for lidt ressourcer på afdeling E. Personalet var ellers virkelig hjælpsomt og informerede, når man var kommet ind til undersøgelse og samtale, samt at de var utroligt professionelle, så jeg tror, at det skyldes, at der er for lidt ressourcer på sekretærsiden.	Godt
10	Kopi af journal giver ingen mening, når man ikke kender de faglige udtryk, som fremgår af journalen.	Virkelig godt



## Rygambulatoriet

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	7	Urimelig lang tid fra lægebesøg til tidspunkt for indkaldelse og behandling. Stærke smerter (kunne ikke gå) som var uudholdelige gjorde, at jeg måtte kontakte skadestuen, og ad den vej kom i behandling. (Havde besøgt egen læge samt vagtlæge to gange).	Godt
	8	Jeg synes, at man skal have overskud til hele tiden at følge op på forløbet. Jeg tror, at mange ældre "drukner" i hele det administrative arbejde og ikke ved ud eller ind, hvad og i hvilken rækkefølge tingene skal forgå. Man skal være i stand til selv hele tiden at tage "teten", men her synes jeg så, at patientkontoret har været utroligt hjælpsomt.	Godt



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.<sup>9</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>9</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.