

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



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

**Reumatologisk Afdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

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

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	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	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 kommentarfelder, 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.¹

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:	399
Besvarelser fra afdelingens patienter:	246
Afdelingens svarprocent:	62%

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.²

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.

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

² 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.³

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).

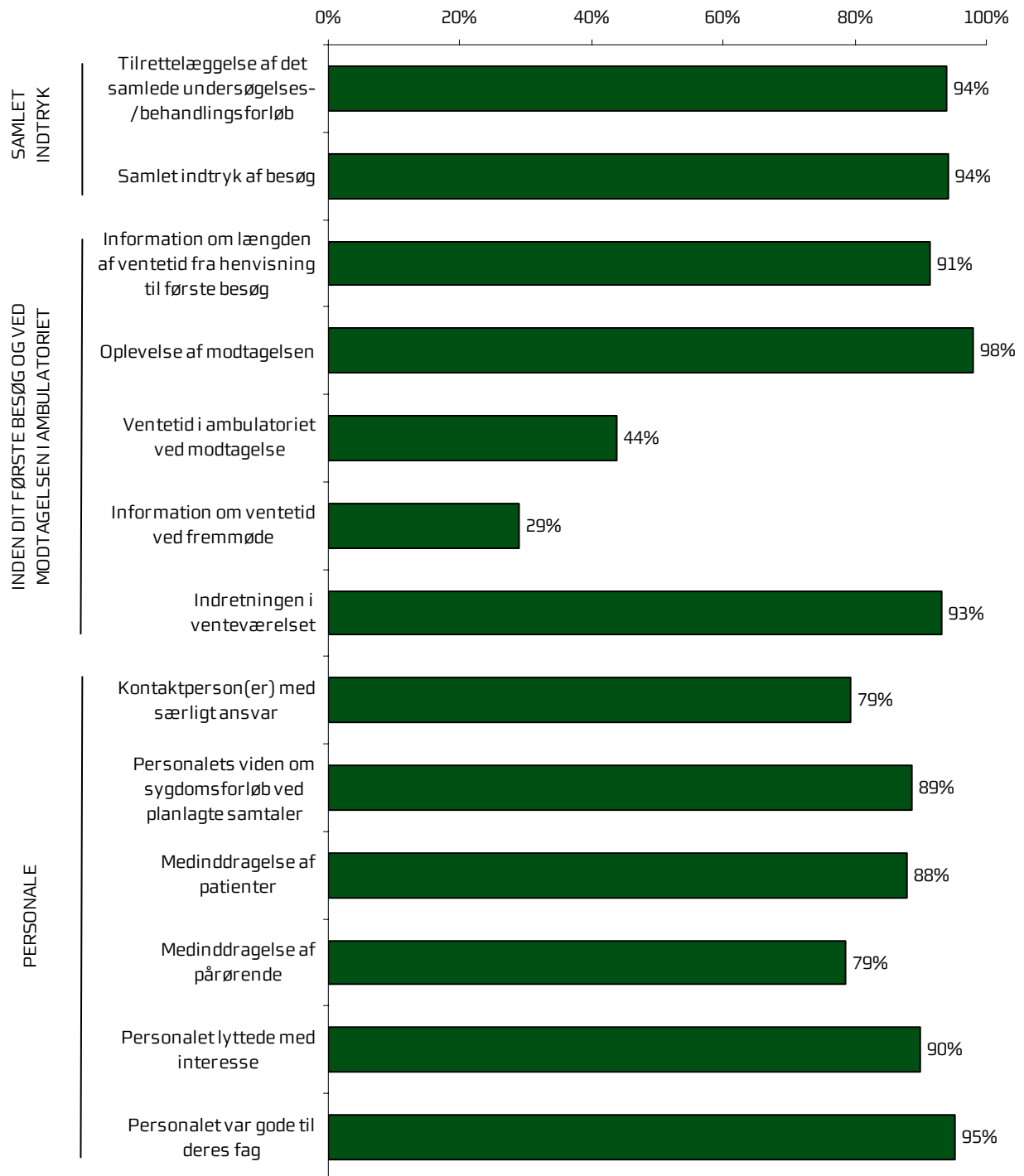
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

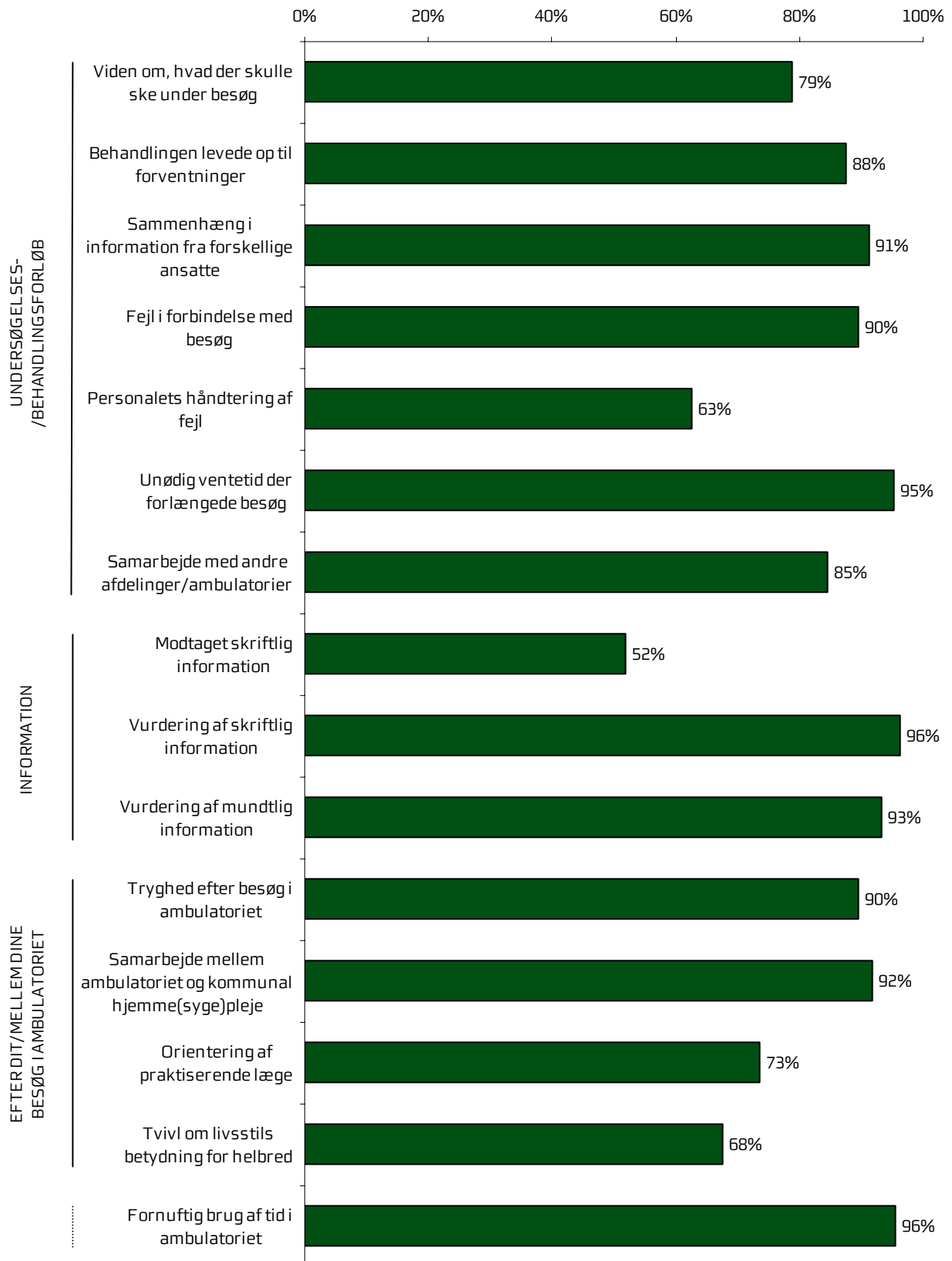
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.⁴

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.

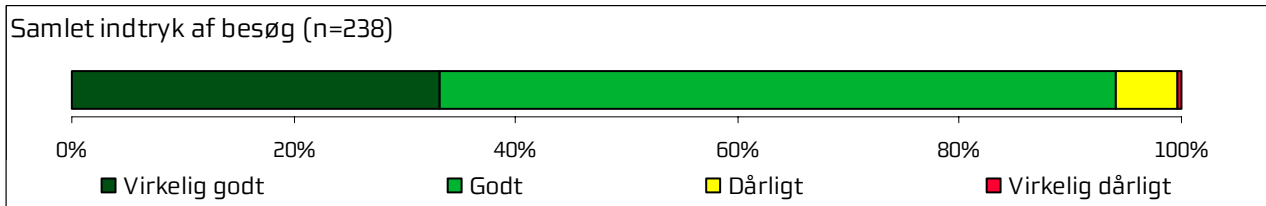
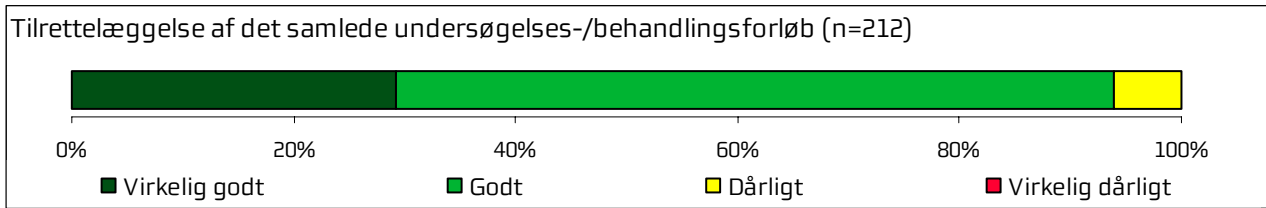
Tilfældige forskelle?

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.

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

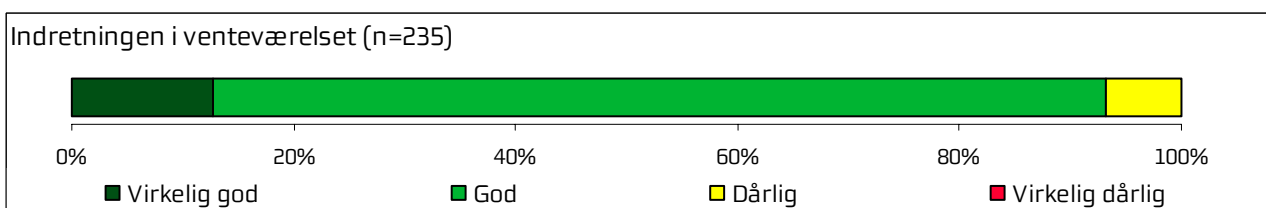
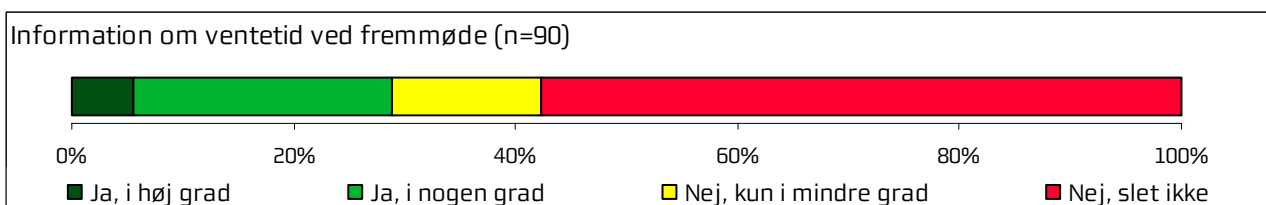
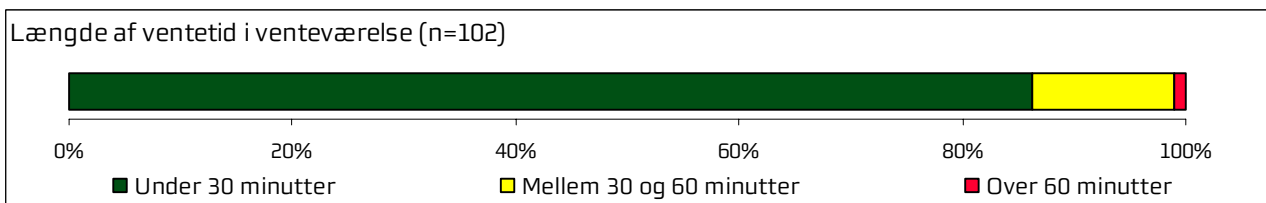
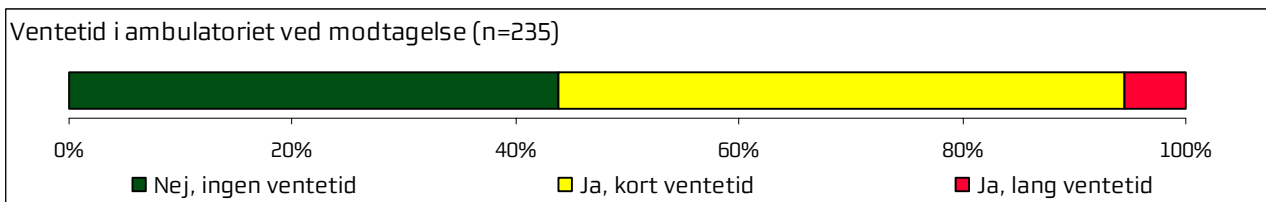
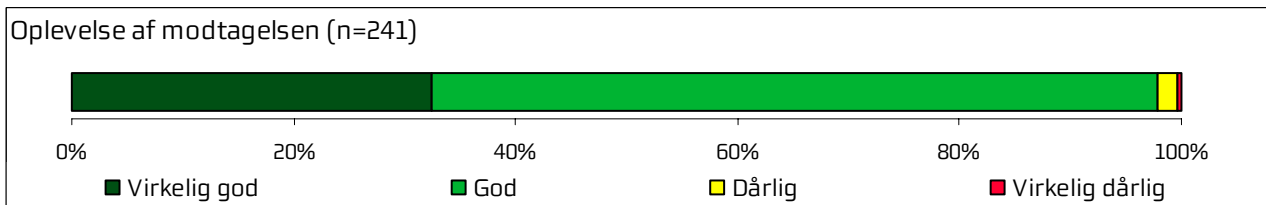
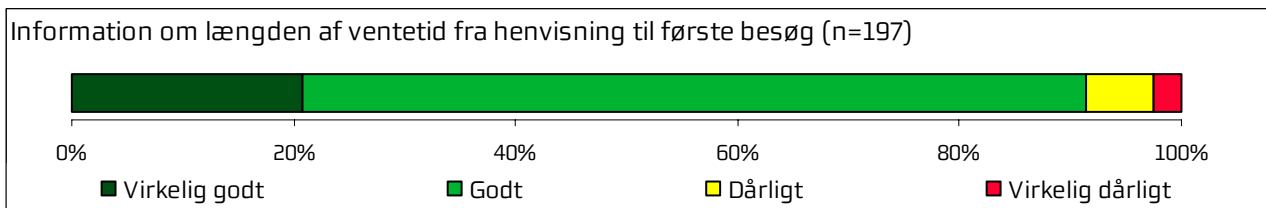
4.1 Samlet indtryk



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?	94%	-	-	99%*	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	99%*	94%	97%

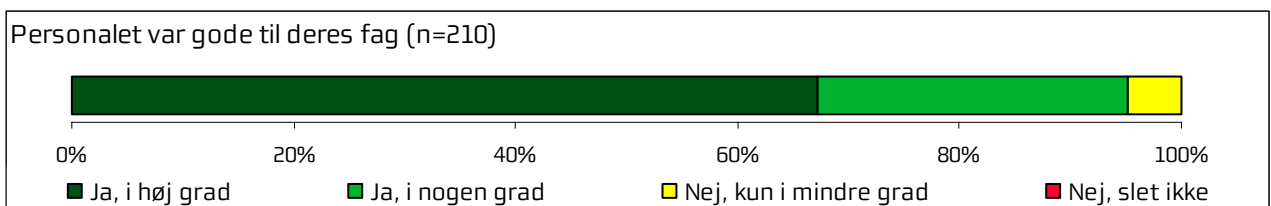
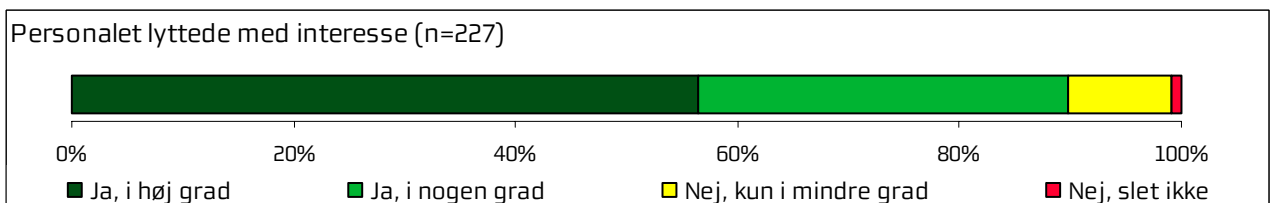
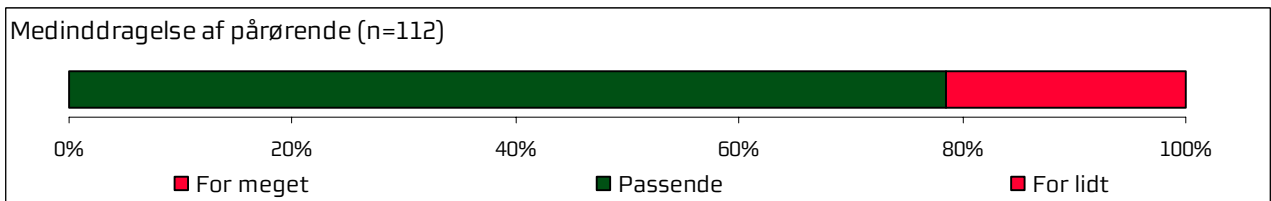
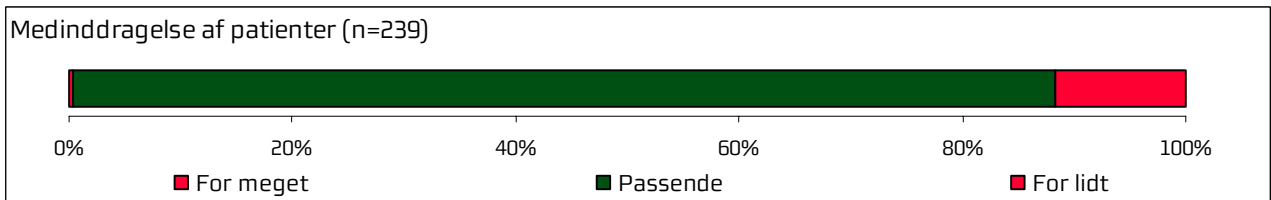
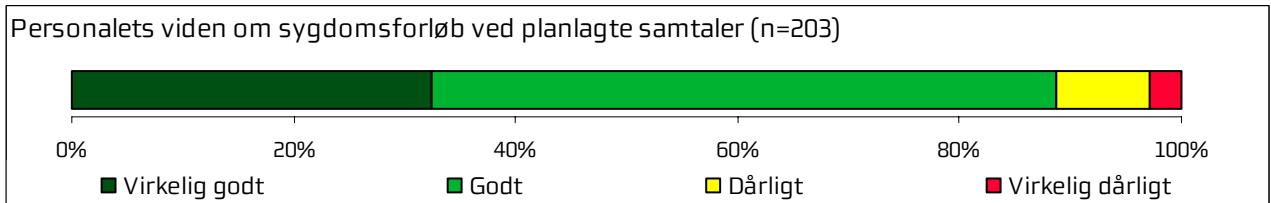
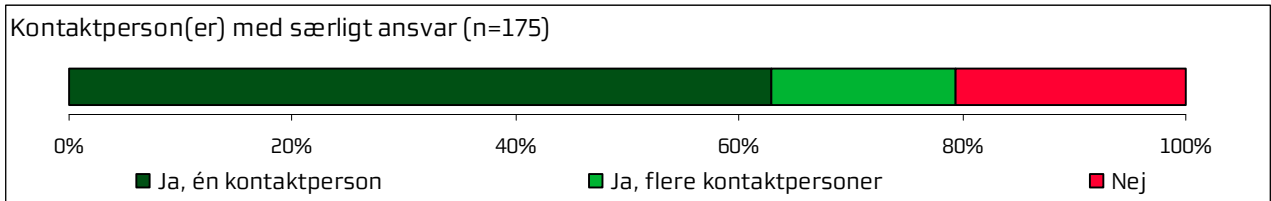
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	91%	-	-	96%*	85%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	94%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	44%	-	-	45%	23%*	33%*
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?	29%	-	-	49%*	30%	41%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93%	-	-	96%	70%*	88%*

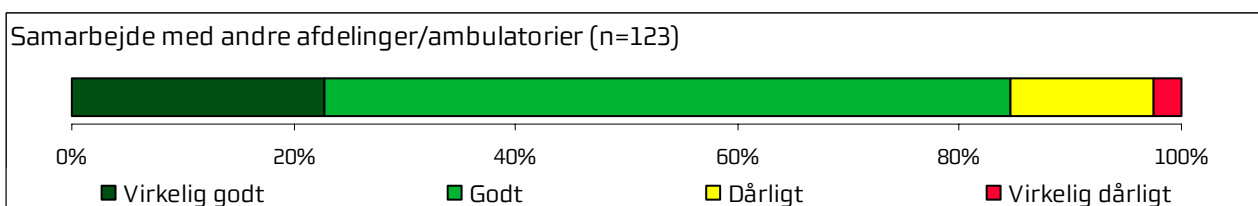
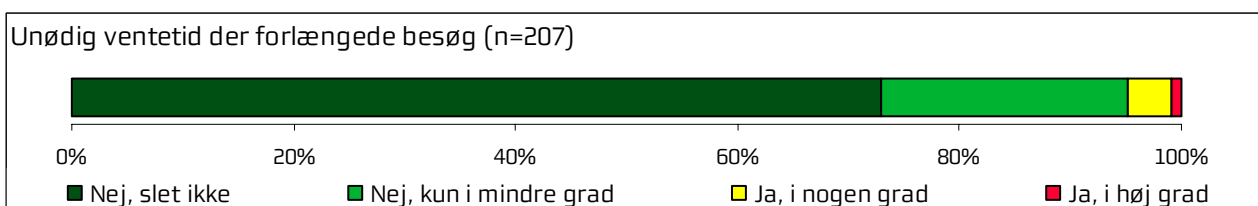
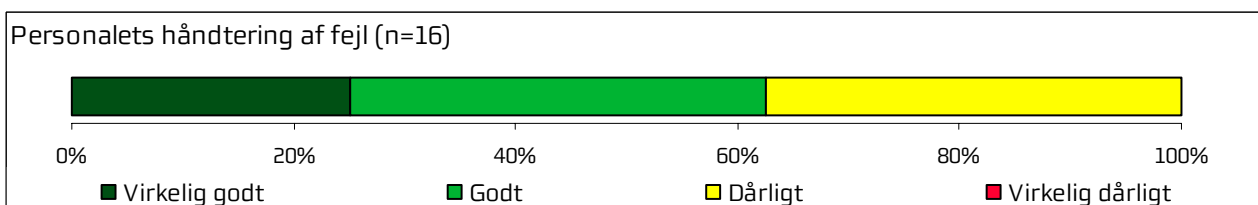
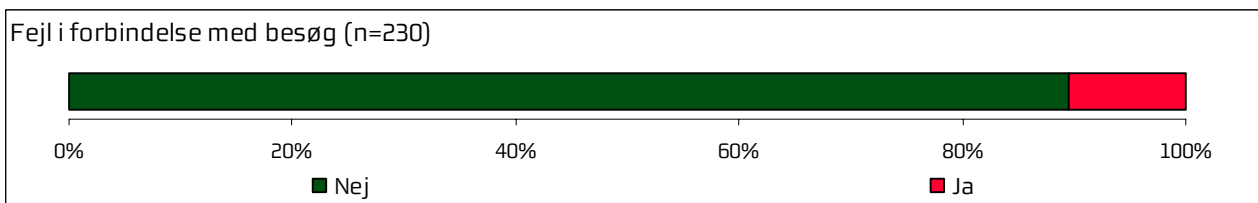
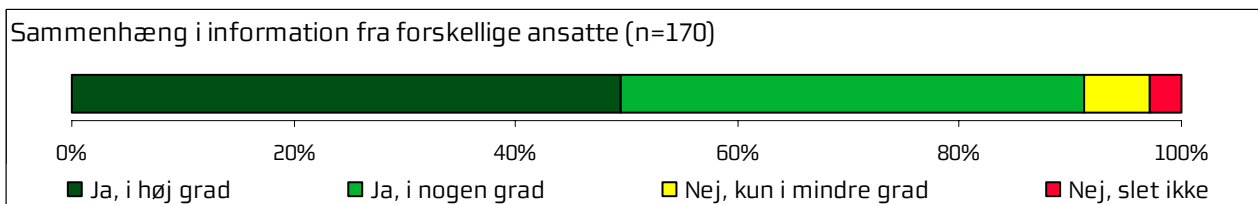
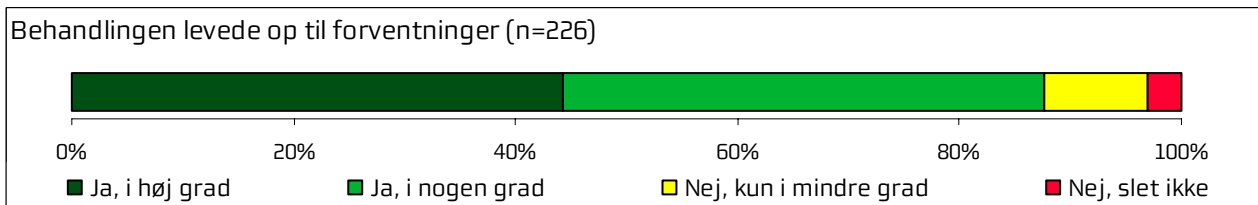
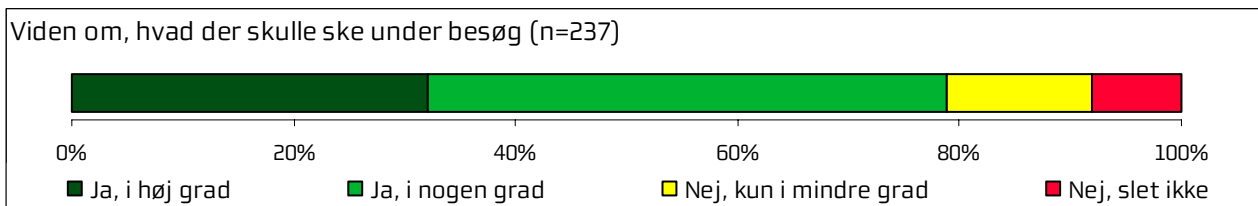
4.3 Personale



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?	79%	-	-	95%*	75%	84%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89%	-	-	98%*	90%	94%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	96%*	84%	93%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	79%	-	-	94%*	80%	89%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	90%	-	-	98%*	92%	96%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	100%*	94%	98%*

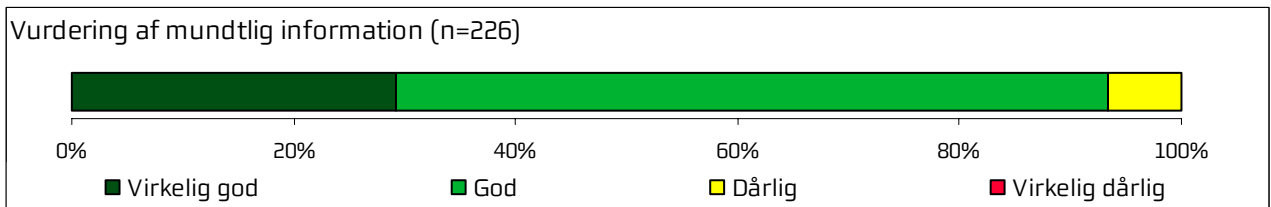
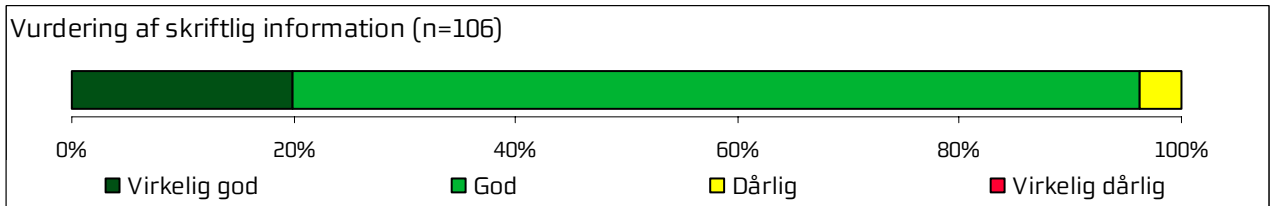
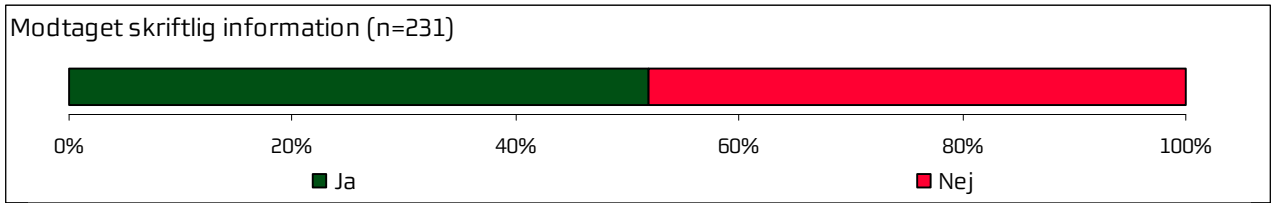
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	79%	-	-	94%*	78%	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88%	-	-	97%*	86%	93%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91%	-	-	97%*	84%	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	98%*	84%	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63%	-	-	94%*	60%	77%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95%	-	-	97%	83%*	89%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	85%	-	-	98%*	87%	94%*

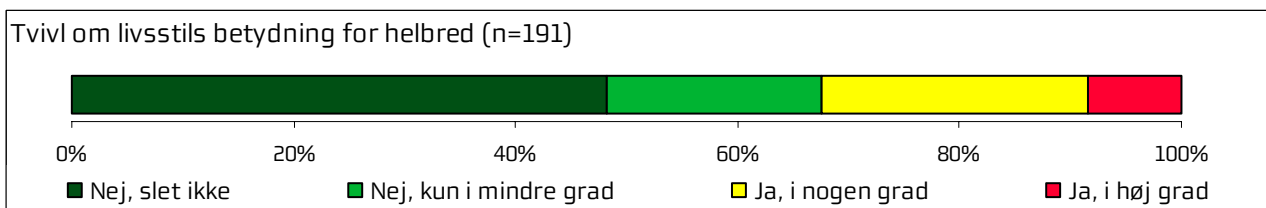
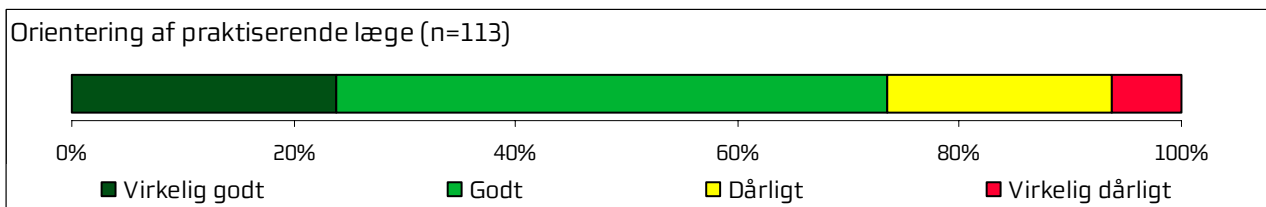
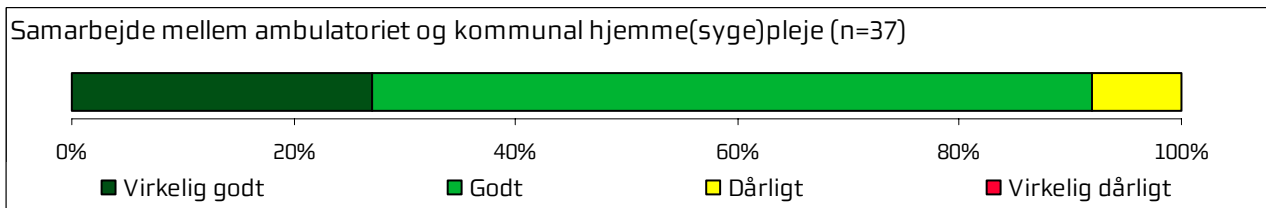
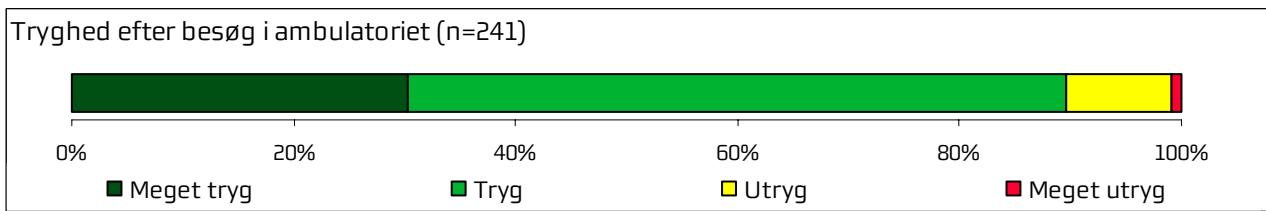
4.5 Information



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?	52%	-	-	71%*	48%	60%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	93%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	99%*	88%*	96%

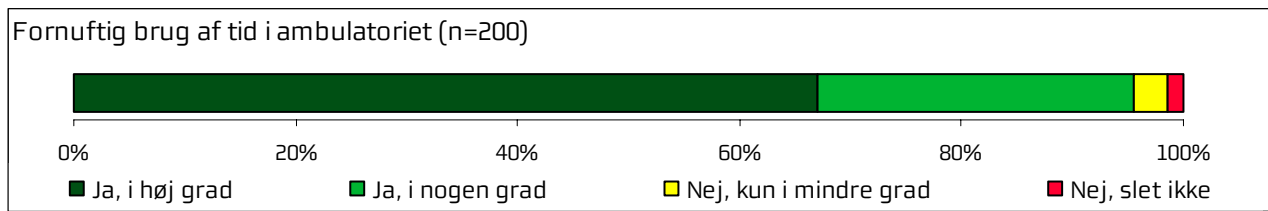
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	90%	-	-	97%*	89%	94%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%	82%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	73%	-	-	92%*	69%	86%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68%	-	-	87%*	67%	76%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	99%*	92%	96%

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 ambulans 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"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
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.: >>lobnr<<

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"/>

21. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 25					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

31. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>
32. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit modersmål?	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.⁵ 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) 62 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-

⁵ 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)		246	399
Køn	Mand	38%	39%
	Kvinde	62%	61%
Alder	0-19 år	1%	2%
	20-39 år	11%	15%
	40-59 år	32%	34%
	60-79 år	50%	44%
	80 år eller derover	7%	5%

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"⁶

"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"⁷

"**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.

⁶ 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.

⁷ 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 sygdoms karakter.

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.⁸

⁸ 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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		246	100
Alder	0-19	2	1%
	20-39	27	11%
	40-59	79	32%
	60-79	122	50%
	80-	16	7%
Køn	Mand	94	38%
	Kvinde	152	62%
Skema udfyldt af	Patienten	234	97%
	Pårørende	7	3%
Modersmål	Dansk	235	96%
	Ikke dansk	10	4%
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	246	100%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		29	65	6	0	212	24	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	22	65	13	0	23	3	
	40-59	21	68	11	0	71	6	
	60-79	33	65	2	0	103	14	
	80-	50	50	0	0	14	0	
Køn	Mand	30	63	7	0	84	7	
	Kvinde	29	66	5	0	128	17	
Skema udfyldt af	Patienten	29	65	6	0	202	23	
	Pårørende	50	50	0	0	6	1	
Modersmål	Dansk	30	64	6	0	204	22	
	Ikke dansk	13	88	0	0	8	2	
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	29	65	6	0	212	24	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		33	61	5	0	238
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	32	60	8	0	25
	40-59	24	62	13	1	78
	60-79	39	61	1	0	119
	80-	36	64	0	0	14
Køn	Mand	37	59	4	0	92
	Kvinde	31	62	6	1	146
Skema udfyldt af	Patienten	33	61	5	0	227
	Pårørende	29	71	0	0	7
Modersmål	Dansk	34	60	5	0	228
	Ikke dansk	10	80	10	0	10
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	33	61	5	0	238

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?				Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		21	71	6	3	197	43
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	15	75	10	0	20	7
	40-59	23	64	9	3	64	14
	60-79	21	73	3	3	96	21
	80-	13	80	7	0	15	1
Køn	Mand	25	68	5	2	84	9
	Kvinde	18	73	7	3	113	34
Skema udfyldt af	Patienten	21	70	6	3	187	41
	Pårørende	14	86	0	0	7	0
Modersmål	Dansk	21	70	6	3	188	41
	Ikke dansk	13	88	0	0	8	2
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	21	71	6	3	197	43

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		32	66	2	0	241	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	19	78	4	0	27	0	
	40-59	25	71	3	1	76	2	
	60-79	38	62	1	0	120	0	
	80-	50	50	0	0	16	0	
Køn	Mand	37	63	0	0	93	0	
	Kvinde	30	67	3	1	148	2	
Skema udfyldt af	Patienten	32	66	2	0	229	2	
	Pårørende	43	57	0	0	7	0	
Modersmål	Dansk	33	65	2	0	230	2	
	Ikke dansk	20	80	0	0	10	0	
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	32	66	2	0	241	2	

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		44	51	6	235	5
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	30	63	7	27	0
	40-59	43	49	8	74	3
	60-79	49	49	3	117	2
	80-	33	53	13	15	0
Køn	Mand	51	45	4	91	0
	Kvinde	40	54	6	144	5
Skema udfyldt af	Patienten	43	52	5	223	5
	Pårørende	57	43	0	7	0
Modersmål	Dansk	44	51	5	224	5
	Ikke dansk	40	50	10	10	0
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	44	51	6	235	5

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		86	13	1	102	2
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	87	13	0	15	0
	40-59	76	21	3	34	1
	60-79	96	4	0	46	1
	80-	83	17	0	6	0
Køn	Mand	89	11	0	36	1
	Kvinde	85	14	2	66	1
Skema udfyldt af	Patienten	90	9	1	96	2
	Pårørende	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	86	14	0	96	2
	Ikke dansk	80	0	20	5	0
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	86	13	1	102	2

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?					
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		6	23	13	58	90	10
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	0	8	31	62	13	2
	40-59	6	33	9	52	33	3
	60-79	8	21	8	63	38	5
	80-	0	0	40	60	5	0
Køn	Mand	3	48	13	35	31	3
	Kvinde	7	10	14	69	59	7
Skema udfyldt af	Patienten	6	20	13	61	84	10
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	6	23	13	58	84	10
	Ikke dansk	0	40	20	40	5	0
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	6	23	13	58	90	10

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		13	80	7	0	235	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	4	77	19	0	26	1	
	40-59	8	81	12	0	77	1	
	60-79	18	80	2	0	116	2	
	80-	13	87	0	0	15	0	
Køn	Mand	18	79	3	0	91	1	
	Kvinde	10	81	9	0	144	4	
Skema udfyldt af	Patienten	12	80	7	0	225	4	
	Pårørende	33	67	0	0	6	1	
Modersmål	Dansk	12	81	7	0	225	5	
	Ikke dansk	30	70	0	0	10	0	
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	13	80	7	0	235	5	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		63	17	21	175
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	60	27	13	15
	40-59	54	16	30	57
	60-79	67	17	15	92
	80-	73	0	27	11
Køn	Mand	67	19	14	70
	Kvinde	60	15	25	105
Skema udfyldt af	Patienten	63	17	21	168
	Pårørende	80	0	20	5
Modersmål	Dansk	63	17	20	171
	Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	63	17	21	175

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		33	56	8	3	203	37	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	13	74	13	0	23	4	
	40-59	25	55	15	4	71	8	
	60-79	41	55	2	2	95	22	
	80-	50	42	8	0	12	3	
Køn	Mand	37	54	7	2	82	10	
	Kvinde	30	58	9	3	121	27	
Skema udfyldt af	Patienten	33	57	8	3	193	36	
	Pårørende	43	29	14	14	7	0	
Modersmål	Dansk	32	56	9	3	195	35	
	Ikke dansk	38	63	0	0	8	2	
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	33	56	8	3	203	37	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	88	12	239
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	0	89	11	27
	40-59	1	78	20	79
	60-79	0	93	7	117
	80-	0	100	0	14
Køn	Mand	0	84	16	93
	Kvinde	1	90	9	146
Skema udfyldt af	Patienten	0	88	11	227
	Pårørende	0	86	14	7
Modersmål	Dansk	0	88	11	228
	Ikke dansk	0	80	20	10
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	0	88	12	239

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	79	21	112	126
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	0	100	0	15	11
	40-59	0	65	35	31	48
	60-79	0	80	20	56	62
	80-	0	88	13	8	5
Køn	Mand	0	82	18	56	36
	Kvinde	0	75	25	56	90
Skema udfyldt af	Patienten	0	80	20	103	123
	Pårørende	0	83	17	6	1
Modersmål	Dansk	0	80	20	104	123
	Ikke dansk	0	71	29	7	3
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	0	79	21	112	126

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		56	33	9	1	227	13
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	52	32	16	0	25	1
	40-59	51	34	13	1	76	2
	60-79	61	34	5	1	110	9
	80-	57	36	7	0	14	1
Køn	Mand	58	31	10	1	88	5
	Kvinde	55	35	9	1	139	8
Skema udfyldt af	Patienten	57	33	9	1	215	13
	Pårørende	57	29	14	0	7	0
Modersmål	Dansk	56	34	9	1	216	13
	Ikke dansk	70	20	10	0	10	0
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	56	33	9	1	227	13

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				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		67	28	5	0	210	27
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	67	29	4	0	24	3
	40-59	62	28	10	0	71	6
	60-79	70	28	2	0	101	16
	80-	69	31	0	0	13	1
Køn	Mand	63	29	9	0	80	12
	Kvinde	70	28	2	0	130	15
Skema udfyldt af	Patienten	68	28	4	0	201	25
	Pårørende	50	33	17	0	6	1
Modersmål	Dansk	67	28	4	0	202	25
	Ikke dansk	63	25	13	0	8	2
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	67	28	5	0	210	27

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		32	47	13	8	237	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	4	63	22	11	27	0	
	40-59	32	44	17	8	78	0	
	60-79	39	47	8	6	115	2	
	80-	27	40	20	13	15	0	
Køn	Mand	37	44	11	8	90	1	
	Kvinde	29	48	14	8	147	1	
Skema udfyldt af	Patienten	33	47	12	8	225	2	
	Pårørende	14	57	14	14	7	0	
Modersmål	Dansk	33	47	12	8	226	2	
	Ikke dansk	20	40	40	0	10	0	
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	32	47	13	8	237	2	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		44	43	9	3	226	14
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	35	57	4	4	23	4
	40-59	40	40	17	3	72	5
	60-79	49	42	6	3	113	5
	80-	44	50	6	0	16	0
Køn	Mand	48	39	9	3	87	5
	Kvinde	42	46	9	3	139	9
Skema udfyldt af	Patienten	45	43	9	2	214	14
	Pårørende	29	57	0	14	7	0
Modersmål	Dansk	45	43	9	3	216	13
	Ikke dansk	22	67	11	0	9	1
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	44	43	9	3	226	14

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		49	42	6	3	170	59
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	28	56	11	6	18	9
	40-59	49	45	2	4	55	20
	60-79	56	36	5	2	85	27
	80-	27	45	27	0	11	2
Køn	Mand	50	43	7	0	68	23
	Kvinde	49	41	5	5	102	36
Skema udfyldt af	Patienten	51	41	6	3	162	55
	Pårørende	25	75	0	0	4	3
Modersmål	Dansk	49	42	6	3	162	56
	Ikke dansk	57	43	0	0	7	3
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	49	42	6	3	170	59

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	193	38
Alder	0-19	-	-	1	1
	20-39	100	0	18	9
	40-59	98	2	58	13
	60-79	97	3	104	12
	80-	100	0	12	3
Køn	Mand	99	1	76	10
	Kvinde	97	3	117	28
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	185	36
	Pårørende	100	0	5	1
Modersmål	Dansk	98	2	184	38
	Ikke dansk	100	0	8	0
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	98	2	193	38

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		99	1	215
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	100	0	24
	40-59	100	0	67
	60-79	98	2	109
	80-	100	0	13
Køn	Mand	100	0	79
	Kvinde	99	1	136
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	205
	Pårørende	100	0	6
Modersmål	Dansk	99	1	206
	Ikke dansk	100	0	8
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	99	1	215

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		96	4	216
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	92	8	24
	40-59	97	3	68
	60-79	95	5	110
	80-	100	0	12
Køn	Mand	94	6	81
	Kvinde	97	3	135
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	207
	Pårørende	100	0	6
Modersmål	Dansk	96	4	208
	Ikke dansk	88	13	8
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	96	4	216

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		89	11	114
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	94	6	16
	40-59	77	23	39
	60-79	96	4	55
	80-	-	-	4
Køn	Mand	85	15	41
	Kvinde	92	8	73
Skema udfyldt af	Patienten	90	10	110
	Pårørende	-	-	3
Modersmål	Dansk	90	10	107
	Ikke dansk	86	14	7
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	89	11	114

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		25	38	38	0	16	3
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	2	0
	40-59	14	43	43	0	7	3
	60-79	43	29	29	0	7	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	29	29	43	0	7	2
	Kvinde	22	44	33	0	9	1
Skema udfyldt af	Patienten	27	40	33	0	15	3
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	25	38	38	0	16	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	2
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	25	38	38	0	16	3

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		73	22	4	1	207	13
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	78	17	0	4	23	1
	40-59	68	25	6	1	69	7
	60-79	73	23	4	0	100	4
	80-	86	14	0	0	14	0
Køn	Mand	70	23	6	1	87	3
	Kvinde	75	22	3	1	120	10
Skema udfyldt af	Patienten	73	22	4	1	197	11
	Pårørende	83	17	0	0	6	1
Modersmål	Dansk	72	23	4	1	198	12
	Ikke dansk	88	0	0	13	8	1
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	73	22	4	1	207	13

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		23	62	13	2	123	57	41
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	0
	20-39	13	56	25	6	16	5	3
	40-59	16	67	12	5	43	18	14
	60-79	27	60	13	0	55	32	20
	80-	43	57	0	0	7	2	4
Køn	Mand	28	51	18	4	57	22	11
	Kvinde	18	71	9	2	66	35	30
Skema udfyldt af	Patienten	23	63	13	2	115	56	39
	Pårørende	20	60	0	20	5	0	2
Modersmål	Dansk	23	62	14	1	117	56	40
	Ikke dansk	17	50	0	33	6	1	1
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	23	62	13	2	123	57	41

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		52	48	231
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	52	48	27
	40-59	53	47	78
	60-79	50	50	111
	80-	69	31	13
Køn	Mand	60	40	89
	Kvinde	47	53	142
Skema udfyldt af	Patienten	53	47	219
	Pårørende	57	43	7
Modersmål	Dansk	52	48	220
	Ikke dansk	40	60	10
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	52	48	231

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		20	76	4	0	106	3
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	8	75	17	0	12	0
	40-59	21	74	5	0	38	2
	60-79	19	81	0	0	48	1
	80-	43	57	0	0	7	0
Køn	Mand	28	66	6	0	47	2
	Kvinde	14	85	2	0	59	1
Skema udfyldt af	Patienten	19	77	4	0	102	3
	Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	19	77	4	0	103	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	20	76	4	0	106	3

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		29	64	7	0	226
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	30	61	9	0	23
	40-59	29	57	13	0	75
	60-79	29	68	3	0	114
	80-	25	75	0	0	12
Køn	Mand	30	65	4	0	89
	Kvinde	28	64	8	0	137
Skema udfyldt af	Patienten	29	65	7	0	215
	Pårørende	43	57	0	0	7
Modersmål	Dansk	30	64	6	0	216
	Ikke dansk	22	67	11	0	9
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	29	64	7	0	226

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		30	59	10	1	241
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	23	62	12	4	26
	40-59	32	49	18	1	79
	60-79	29	66	4	0	119
	80-	40	60	0	0	15
Køn	Mand	34	57	10	0	92
	Kvinde	28	61	9	1	149
Skema udfyldt af	Patienten	31	59	9	1	229
	Pårørende	29	57	14	0	7
Modersmål	Dansk	31	59	10	0	230
	Ikke dansk	20	60	0	20	10
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	30	59	10	1	241

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		27	65	8	0	37	20	175
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	2
	20-39	0	80	20	0	5	1	21
	40-59	14	57	29	0	7	10	61
	60-79	24	76	0	0	17	8	87
	80-	63	38	0	0	8	1	4
Køn	Mand	38	52	10	0	21	7	63
	Kvinde	13	81	6	0	16	13	112
Skema udfyldt af	Patienten	29	63	9	0	35	20	166
	Pårørende	0	100	0	0	2	0	5
Modersmål	Dansk	28	66	6	0	32	19	171
	Ikke dansk	20	60	20	0	5	1	4
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	27	65	8	0	37	20	175

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		24	50	20	6	113	124	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	15	46	31	8	13	14	
	40-59	28	38	21	14	29	50	
	60-79	17	61	19	3	59	57	
	80-	55	27	18	0	11	2	
Køn	Mand	28	54	11	7	46	44	
	Kvinde	21	46	27	6	67	80	
Skema udfyldt af	Patienten	21	51	21	6	108	118	
	Pårørende	75	25	0	0	4	3	
Modersmål	Dansk	23	51	20	7	106	121	
	Ikke dansk	43	29	29	0	7	3	
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	24	50	20	6	113	124	

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 n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		48	19	24	8	191	48
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	55	14	32	0	22	5
	40-59	36	24	29	11	66	13
	60-79	53	19	20	8	90	27
	80-	58	8	17	17	12	2
Køn	Mand	41	19	29	11	79	14
	Kvinde	54	20	21	6	112	34
Skema udfyldt af	Patienten	47	20	24	9	184	44
	Pårørende	80	0	20	0	5	2
Modersmål	Dansk	49	20	23	8	183	46
	Ikke dansk	38	0	50	13	8	2
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	48	19	24	8	191	48

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		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		67	29	3	2	200	30	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	58	38	4	0	24	3	
	40-59	61	30	8	2	66	10	
	60-79	73	24	0	2	98	13	
	80-	70	30	0	0	10	4	
Køn	Mand	66	28	5	1	88	5	
	Kvinde	68	29	2	2	112	25	
Skema udfyldt af	Patienten	68	28	3	1	191	28	
	Pårørende	50	33	0	17	6	1	
Modersmål	Dansk	68	28	3	1	191	29	
	Ikke dansk	44	33	11	11	9	1	
Afsnit	Reumatologisk Ambulatorium	67	29	3	2	200	30	

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.

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	Ønsker at få tilbud om at få en slags coaching som ny patient eller ved forværring af kronisk sygdom. At man taler "højt" om livskvalitet/livsstil fra starten af. Livsglæde er det vigtigste, så kommer resten af sig selv, motion, træning osv.	Godt
2	Bedre kontakt til patienten, ikke som om patienten var mindre betydningsfuld, kom i 3. række... måske en person mere i modtagelsen ved skranken.	Godt
3	Man bliver altid mødt med et smil! Det luner!	Virkelig godt
5	Jeg synes at de har nogle helt fantastiske sygeplejersker.	Virkelig godt
9	Den lange ventetid fra henvisning til undersøgelse er et stort minus!	Godt
10	Jeg fik slet ikke noget ud af mit besøg. Tog derfra med et stort spørgsmålstegn, men personerne var meget flinke.	Intet svar
16	Jeg har oplevet en engageret læge, der desværre ikke arbejder på sygehuset længere, og en kontaktsygeplejerske, der havde svar på mine spørgsmål. Jeg havde tidligere været ude for, at min egen læge ikke ville gøre noget og har fået at vide på sygehuset, at det betød en forværrelse af min gigt.	Virkelig godt
18	Dog lang ventetid.	Virkelig godt
20	Ved reumatologisk lidelse bør der ikke sidde en inkompetent læge og tage imod patienter, der besøger afdelingen for første gang.	Virkelig godt
21	Jeg ville gerne have haft udleveret min journal. Det fik lægen mig snakket fra. Til gengæld fik jeg et meget tydeligt svar, der sagde, at de ikke kunne hjælpe mig. Overskriften er: Manglende kommunikation mellem personalet.	Dårligt
24	Der mangler stole som er lidt højere. Svært at komme så langt ned når man har ledegigt.	Godt
25	Inden jeg kan starte på behandlingen, skal jeg konsultere lægen, hvor der ofte er ventetid på 1-1 1/2 time. Det kunne ændres. Jeg bor ca. 40 km. fra behandlingsstedet. Nu er der lavet ændringer, som medfører, at jeg skal frem og tilbage 2 gange (til konsultation ved læge og behandling). Før blev begge udført samme dag. Det er spild af min tid at skulle gå fra arbejde 2 gange, og det er meget utilfredsstillende, at det ikke kan klares samme dag.	Dårligt
26	Man skal huske at lytte til patienten, og der skal tages hensyn til hvor lang tid, der er gået fra modtagelse af henvisningen, til patienten kommer ind.	Dårligt
27	Jeg ville ønske, at der blev fulgt op på sagen, efter jeg nu er i behandling på rehabiliteringscenteret,	Godt

og har ingen ændring i smerteniveau. Det betyder at jeg starter helt forfra ved egen læge. ÆV!

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 28 | Overholde egne opstillede intervaller for kontrolbesøg. Nye læger kan med fordel forberede sig på patienten (som minimum læse journalen), før man sidder der. Det skaber utryghed, når lægen ikke ved, hvem han/hun har med at gøre. | Dårligt |
| ✎ | 29 | Jeg synes, der er en god orientering om medicinen og dens virkning og eventuelle bivirkninger, men jeg mangler vejledning om eventuelle øvelser, der måske kunne hjælpe på min sygdom. | Virkelig godt |
| ✎ | 30 | God sygeplejerske. Dårlig læge. | Godt |
| ✎ | 32 | Alle var venlige og imødekommende. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 | Jeg vil gerne rose både Herning, Holstebro og Tarms personale for deres meget søde og menneskelige behandling af mig. Også lægerne jeg har haft, har været gode og givet fin information. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 | For mit vedkommende altid ok i Holstebro. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 | Besøg i ambulatoriet hver 6. uge. Jeg føler mig virkelig godt behandlet og er tryk ved det. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 | Jeg er altid tryk - føler personalet tager sig god tid og spørger ind til andet end sygdom/behandling. Alle er smilende og venlige. Tilbyder altid at patienten må ringe - hvis der er den mindste tvivl! | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | Min læge fik aftalt en akut tid på Holstebro Sygehus, da han var i tvivl om, hvad jeg fejlede. Den samme dag han ringer, finder lægen på Holstebro Sygehus en tid om eftermiddagen. VIRKELIG FLOT! | Godt |
| ✎ | 43 | Jeg synes, det var en mærkelig meddelelse. Lægen er rejst, din tid annulleret. Jeg havde forventet, at der var en ny tid hos en anden læge, men det er nu over to måneder siden, og jeg har intet hørt. Behandlingen hos fysioterapeut var helt ok, men det har ikke fjernet problemet. | Godt |
| ✎ | 45 | Personalet er rigtig gode til at tage imod mig. Jeg blev behandlet rigtig godt. De må på ambulatoriet informere lidt mere om praktiske oplysninger, fx forlængelse af ventetid. Jeg savner altid passende tøj til min størrelse, tøjet er altid for stramt. | Godt |
| ✎ | 46 | Kontaktsygeplejerskerne er altid behjælpelige. Man kan ringe til dem med problemer, er de optaget, ringer de tilbage. | Virkelig godt |
| ✎ | 47 | Jeg har været meget tryk ved personalet og altid har de haft tid til at LYTTE! | Virkelig godt |
| ✎ | 48 | Ved særlige spørgsmål bliver svaret grundigt undersøgt, så der ingen tvivl er eller forkerte oplysninger givet evt. ved at spørge andre kollegaer. | Virkelig godt |
| ✎ | 49 | Korte ventetid ned før og mellem undersøgelser. | Godt |
| ✎ | 50 | Fik mindst fem gange ændret min tid skriftligt. Da jeg to gange måtte ændre min tildelte tid, var det meget meget vanskeligt at træffe sygeplejersken, også da jeg skulle have svar på undersøgelsen. | Godt |
| ✎ | 54 | Jeg har kun ros til hele personalet på afdelingen. De har altid tid til en snak, og kan man ikke lige få fat på sin kontaktsygeplejerske, får receptionen hende til at ringe en op. Jeg ringede til afdelingen, fordi jeg havde det meget dårligt og fik en tid dagen efter, det kan der ikke klages ret meget over. | Virkelig godt |

Bilag 5





- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 57 | At der var god tid til at svare på de spørgsmål, jeg havde og blive sat ordentlig ind i sygdommen/forløbet og fremtiden. | Godt |
|  | 58 | Man føler sig altid velkommen - og der bliver taget hånd om en. Føler ikke man bare er et nummer. | Godt |
|  | 59 | Ambulatoriet ok. Lægen snobbet og ikke god til at informere mig. | Intet svar |
|  | 61 | Jeg synes, lægen burde være mere forstående overfor patienter, som lider hver dag, når han nemt kan hjælpe og give mere effektiv medicin. Der skulle en anden læges erklæring til, før lægen ændrede behandlingen. Denne ændring forvandlede halvandet års mareridt til næsten normal hverdag på bare fire uger. | Dårligt |
|  | 63 | De er altid parate til at svare på spørgsmål, har tid til at lytte og give råd, når man synes, det går en på - skønt. Føler altid, at det, man siger og spørger om, har betydning og er værd at lytte til. | Virkelig godt |
|  | 65 | Jeg var ikke tilfreds med den første læge, jeg fik på ambulatoriet, men alle andre var jeg tilfreds med i høj grad. Jeg blev ved med at spørge personalet på ambulatoriet om, jeg ikke kunne få en anden læge, og det fik jeg til sidst, men nu er jeg som sagt uden læge og mulighed for at komme til undersøgelser, fordi den læge jeg valgte jeg fik har skiftet job. Til private klinikker har jeg ingen penge. | Godt |
|  | 68 | Jeg har kun godt at sige om ambulatoriet, efter jeg kom i behandling for min leddegigt - som jeg har fået det godt med. Tak. | Virkelig godt |
|  | 69 | Der var god tid til en grundig gennemgang af sygdomsforløb/symptomer samt gode opklarende spørgsmål. Fint. Efterfølgende god stillingtagen til et videre forløb. | Virkelig godt |
|  | 72 | Jeg har en virkelig dygtig og empatisk ambulatooriesygeplejerske. | Godt |
|  | 73 | Jeg synes, at man tit skifter læge, men det er en god ting, at sygeplejersker er kommet med til at rådgive folk. | Godt |
|  | 74 | Jeg har været godt tilfreds i alle de år, jeg har gået til kontrol. Har gået i Holstebro i mange år. | Virkelig godt |

Reumatologisk Ambulatorium

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
















ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Mere information om forløb, muligheder for behandling, ventetid...	Godt
9	Vedr. information - i brevet fik jeg en tid 10 måneder frem, men var jeg forhindret skulle jeg give besked inden 3 dage - ret komisk/grotesk!	Godt
13	Højere stole - da det kan/måske være svært at komme op af lænestole.	Virkelig godt
16	Jeg har oplevet at få at vide, at ventetiden var flere måneder, men fik en tid i løbet af få uger.	Virkelig godt
17	Der kunne godt bruges et smil...	Godt
21	Venlig tone hos personalet ved skranken. Ok.	Dårligt
26	Min ventetid var næsten et år, og dermed var der sket forandringer i min lidelse i forhold til det indrapporterede. Jeg havde gået med den lidelse så længe, at det ikke kun gjorde meget ondt i den ene side af kroppen, men jeg havde nu også mange smerter i den anden side. Når man så endelig er kommet indenfor systemet, forventer jeg også, at man vil lytte til alle de gener, man har, og ikke bare forholder sig til det indsendte. Jeg havde store forventninger til at få et uddybende svar til, hvad årsagen kunne være til, at jeg havde disse smerter - det er altid nemmere at forholde sig til smerter, når man ved, hvad de skyldes.	Dårligt
33	Jeg mener, at jeg fik meddelelse pr. brev om evt. ventetid, hvilket blev gentaget af sekretæren.	Virkelig godt
34	Jeg har været i ambulatoriet gennem mange år. Jeg taler normalt aldrig med nogen. Er blevet glemt et par gange, og må selv finde ud af dette ved at henvende mig til sekretærerne. "Venteværelset" er en gennemgående korridor.	Godt
39	Modtagelse i ambulatoriet er godt.	Godt
41	Jeg kom til meget hurtigere, end jeg var blevet lovet. Så det var jo dejligt.	Godt
45	Hvert ambulatorium har sin egen måde at behandle patienter på. Nogen af dem er meget gode til at møde patienter.	Godt
47	Jeg har altid følt, at der var tid til mig. Og personalet er smilende og rare.	Virkelig godt
49	Samlet set ALT for lang ventetid.	Godt
51	Jeg har altid fået en utrolig god behandling både af læger og sygeplejersker.	Intet svar
52	Ingen ventetid, da jeg var indlagt på sygehuset.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 53 | Jeg synes, at de gør det rigtig godt. De er søde og rare. | Virkelig godt |
|  | 64 | Jeg blev lagt nederst i bunken selvom jeg skulle have været længere oppe, så jeg klagede og kom til Esbjerg til privat klinik, som straks satte mig i behandling. | Godt |
|  | 65 | Modtagelsen var o.k., men jeg var aldrig tilfreds med lægens svar på mine spørgsmål, fordi alt foregik hurtigt, og jeg var meget nervøs, hver gang jeg var til undersøgelser. Lige nu har jeg ikke en læge, som kan undersøge mig, da den læge, jeg havde, nu arbejder i almindelig praksis. Den første læge, jeg havde, var jeg meget ked af at have, så fik jeg den ovennævnte, men nu står jeg uden læge. | Godt |
|  | 70 | Der var intet "første møde" i ambulatoriet, idet jeg blev akut indlagt. I forbindelse med udskrivelsen fik jeg en utilfredsstillende introduktion til relevante øvelser. | Intet svar |

Reumatologisk Ambulatorium

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
	1	Forkert dosis.	Godt
	7	Gav en tid, der ikke var ledig.	Godt
	9	Glemte at henvise til anden undersøgelse.	Godt
	21	Dårlig kommunikation personalet imellem.	Dårligt
	22	Misinformation.	Intet svar
	23	Manglende resultat af foretaget scanning.	Godt
	34	Fik ikke besked om ændret mødetidspunkt.	Godt
	43	Jeg fik efter første besøg et brev om, at min tildelte læge var rejst og den aftalte tid var annulleret. Siden er der ikke kommet nyt.	Godt
	54	Ultralydsscanner virkede ikke for godt (første gang!).	Virkelig godt
	55	Forkert personale.	Godt
	56	Fejl i diagnosen.	Dårligt
	59	Læge meget kort for hovedet.	Intet svar
	60	Anden patients journal.	Dårligt
	67	Havde ikke fået billeder hjem fra anden læge, troede ikke rigtig på, hvad der blev fortalt.	Godt
	71	Forgæves operation.	Virkelig godt

Reumatologisk Ambulatorium









Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Læger bør ikke have foragt for andres afgørelser, medmindre der direkte er tale om fejl. De bør kunne bruge andres undersøgelser, røntgenbilleder m.m. Og ikke selv skal gentage de samme undersøgelser, tage de samme røntgenbilleder m.m.	Godt
4	Synes det ville være rart, hvis egen læge havde fået besked om f.eks. røntgen.	Godt
5	Det ville være rart, hvis man var tilknyttet en bestemt læge i stedet for somme tider flere. Især når der er en læge, som overhovedet ikke hører efter, hvad patienten siger.	Virkelig godt
6	Jeg taler kun med lægen. Sommetider synes man næsten, at en samtale pr. telefon kunne være nok, så var man fri for at rejse efter det. Får kun skriftlig information ved henvendelse til egen læge.	Godt
7	Det tager utroligt lang tid at komme til røntgen og svaret på billederne, har jeg ikke fået endnu efter næsten en måned.	Godt
8	Ringkøbing Sygehus glemte at sende mine papirer, derfor gik der længere tid inden jeg blev kaldt ind.	Virkelig dårligt
10	Blev ikke meget klogere af "mit besøg", så vi gik en "anden" vej i samarbejde med egen læge og en speciallæge. "Privathospital".	Intet svar
11	Det tog to år at få stillet diagnose.	Dårligt
12	Topkarakter til personalet, venlige, smilende og hjælpsomme, hvad man kunne forvente, professionelt arbejdende. Jeg har haft en del besøg på regionens ambulatorium i det forløbne år. Mine oplevelser er, at der er en indbygget træghed i systemet. Når man bliver syg, henvender man sig til egen læge, der foretager en undersøgelse og derefter en henvisning til et relevant ambulatorium, hvor man så foretager nøjagtig den samme undersøgelse og derefter indkaldelse til f.eks. scanning. Mange km frem og mange km tilbage og nogle hundrede kroner i kørepenge. Hvorfor udnytter man ikke egen læges undersøgelse og vurdering på ambulatorierne?	Intet svar
14	Fik ikke at vide hvad der skulle ske senere.	Godt
15	Syntes måske, det kunne være dejligt med et opfølgende besøg efter måske tre måneder.	Godt
16	Jeg synes, at samarbejde mellem læge og sygeplejerske fungerer rigtig godt. Jeg synes, at det er en god løsning med fast sygeplejerske, som man kan kontakte, og hvis ikke min faste sygeplejerske har været til stede, har en anden kunne hjælpe mig.	Virkelig godt
20	Den første kontaktperson var en reservelæge fra NN, som ingen kompetencer havde. Lægen sendte ind til afdelingslægen og spurgte, før jeg fik noget svar på spørgsmålet. Jeg fik skiftet til en me-	Virkelig godt

get kompetent læge ved henvendelse, og derefter var forløbet upåklageligt.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 21 | Frustrerende at jeg blev lovet, at der ville være en sygeplejerske, der kunne give mig en klar besked om et scanningsresultat, hvis jeg ringede til hende ugen efter. Da jeg fik fat i hende, havde hun aldrig hørt om mig. Jeg ventede endda et par ekstra dage med at ringe. Gav indtryk af dårlig kommunikation. | Dårligt |
| ✎ | 23 | Var fra reumatologisk henvist til en ny scanning inden det sidste besøg. Resultatet var ikke blevet behandlet og derfor spildt. | Godt |
| ✎ | 26 | Lægen havde generelt alt for travlt - han havde ikke tid til at høre på mig. Hans behandling var at give en blokade ud fra første korte undersøgelse. Ved tredje besøg nævner jeg, at jeg også har mange smerter i den anden side, og da jeg ikke forstår, at han ikke vil lytte til mig, bliver han nærmest fornærmet med henvisning til, at det indsendte til ham kun drejede sig om den ene side, så derfor kunne han egentlig ikke se nogen grund til at kigge på den anden side. Det var en meget ubehagelig oplevelse. Det endte dog med, at han også undersøgte den anden side og kom med en kort lægelig vurdering af denne, hvilket jeg ikke rigtig fik hele forståelsen af. Men når der går flere måneder fra henvisningen bliver sendt, til man kommer til undersøgelse, så kan der altså være sket meget!! | Dårligt |
| ✎ | 27 | Jeg følte, at diagnosen var stillet inden undersøgelsen gik i gang - altså ud fra henvisningen. | Godt |
| ✎ | 28 | Jeg har nu været tilknyttet ambulatoriet i en årrække og fik fra starten at vide, at jeg skulle til kontrolundersøgelse hver tredje måned. De sidste par år har jeg kun været der én gang om året. Oveni det hører jeg aldrig noget om mine blodprøver. Det gør mig enormt utryk, og jeg har overhovedet ikke tillid til personalet på ambulatoriet. Jeg overvejer meget at skifte sygehus. | Dårligt |
| ✎ | 31 | Manglede kontakt til erfaren læge. | Godt |
| ✎ | 32 | Ventetid: 4½ måned til lungeundersøgelse er for lang tid. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 | Jeg føler, at jeg fik god opmærksomhed og gode svar på mine spørgsmål. På mange måder er det også op til patienten, at vedkommende får stillet de spørgsmål, som giver gode svar, men der er vi jo meget forskellige - også i måden at udtrykke os. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 | Alt ok. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 | Meget tilfreds med mit behandlingsforløb på alle områder. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Undersøgelse fra lægens side er godt. | Godt |
| ✎ | 42 | Mange læger siger forskelligt om, hvad min sygdom er! | Godt |
| ✎ | 43 | Jeg har svært ved at vide, hvorledes jeg skal reagere. Jeg er ikke afsluttet, men ved heller ikke om jeg nogensinde får en ny tid/læge. | Godt |
| ✎ | 44 | Ventetiden er alt for lang. | Godt |
| ✎ | 45 | Nogle gange mangler jeg oplysning omkring tid. Jeg blev informeret om, at jeg skulle vente 30 minutter i ambulatoriet, men det tog tre timer. Jeg synes, det er for meget. | Godt |

Bilag 5












- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 49 | Særdeles grundig undersøgelse og tog senere opringning om akut forværring seriøst. | Godt |
|  | 54 | Jeg var til konsultation med læge NN i foråret, og det var tydeligt at se, det var en meget bedre ultralydsscanner end de to andre gange, jeg er blevet scannet. | Virkelig godt |
|  | 61 | Den læge NN, som har behandlet mig igennem en længere periode, tager ikke mine symptomer seriøst og samarbejder overhovedet ikke med min egen læge. | Dårligt |
|  | 62 | Jeg blev tilbudt medicin, men takkede nej til det på grund af alt for mange bivirkninger. Jeg synes, man er alt for hurtig til at give farlig og stærk medicin, i stedet kunne man måske se om der var andre muligheder. | Dårligt |
|  | 65 | Jeg blev sendt til undersøgelse til speciallæge på en privat klinik, og der oplevede jeg stor forskel med hensyn til tiden. Alt foregik langsomt og detaljeret, men desværre har jeg ikke råd til et privat hospital. Det jeg vil sige er, at på den offentlige sektor er man mere sparsomt med tiden, og det stresser mig. | Godt |
|  | 66 | Der blev ikke kigget på de papirer, jeg havde fra speciallæge eller psykologen. | Godt |
|  | 72 | Det har været svært at udfylde dette skema, da jeg har skiftet læge. Før kunne jeg opleve, at der var rod i journalen, det var svært at finde bilagene. Det tog for lang tid. Min læge fik sjældent besked. Efter skiftet er forholdene meget forandrede og effektive, ligesom jeg i modsætning til tidligere oplever, at der samarbejdes på tværs af ambulatorier og afdelinger mv. | Godt |
|  | 74 | Jeg kan ikke være andet end godt tilfreds. | Virkelig godt |

Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg manglede noget mere fokus på den mentale side af sagen de første år. Først for cirka 1½ år siden fik jeg den gode snak med min kontaktsygeplejerske.	Godt
2	Skriftlig info om min sygdom og hvilke muligheder, der er for mig - medicinsk.	Godt
6	Jeg har en kontaktsygeplejerske, og kan ikke rigtig forstå, at lægen i ambulatoriet ikke synes, at jeg må ringe til hende om bl.a. blodprøverne - men skal kontakte egen læge, til hvem jeg anmoder om, at blodprøveresultaterne bliver tilsendt.	Godt
8	Lægen havde dømt mig, inden han undersøgte mig. Idet jeg trådte inden for døren, dømte han at mine smerter kom af overvægt. Prøvede at forklare ham at smerterne var startet inden, jeg blev overvægtig. Men det ville han ikke høre på.	Virkelig dårligt
10	Jeg fik ikke den hjælp, som vi havde håbet. Blev ikke klogere på hvordan og hvorledes og blev afsluttet lige pludselig, da hun skulle ind til en anden patient akut.	Intet svar
16	Hvis jeg har haft spørgsmål, har jeg kunnet ringe til min kontaktsygeplejerske og få svar. Hvis ikke hun har været tilstede, har en anden sygeplejerske undersøgt mit "problem" og ringet tilbage.	Virkelig godt
19	Besøget i ambulatoriet var ok, men jeg ville gerne have skriftlig information af resultat af sidste henvisning til MR-scanning. Den blev overgivet pr. telefon.	Godt
21	Anden gang jeg var på afdelingen, skulle jeg tale med en fysioterapeut, som skulle vise mig nogle øvelser. Hun anede ikke på forhånd, hvad mit problem var (er!). Det gav ikke indtryk af, at der var skred i forløbet. Hele historien skulle fortælles forfra, selvom jeg havde afleveret et skriftligt forløb ved første besøg.	Dårligt
26	Jeg har nu fået flere blokader i min ene side, men har i dag ligeså ondt som før, skønt jeg følger de henvisninger om øvelser m.v. fra fysioterapeut. Jeg havde håbet, at undersøgelserne havde været grundigere og givet mig nogle ordentlige svar på hvorfor!!	Dårligt
28	Jeg vil gerne komme til at føle mig mere tryk. Jeg vil gerne have fornemmelsen af tillid tilbage, så jeg kan tro på, jeg får den rigtige behandling og ikke bare den billigste.	Dårligt
29	Der kunne måske godt være orienteret bedre om, at ændret livsstil kunne gavne min sygdom og mindske brugen af medicin.	Virkelig godt
33	Jeg er ryger, og har selvfølgelig fået at vide, at det er skidt for min lidelse. Har desuden fået flere brochurer om livsstil. Med hensyn til min praktiserende læge så besøger jeg ham ikke ret meget mere, men har indtryk af, at han af og til kigger på min journal, som jo opdateres jævnligt - fra alle parter.	Virkelig godt

Bilag 5

	35	Alt ok.	Virkelig godt
	38	Jeg fik det dårligt, da jeg fik af vide, at jeg havde tuberkulose, selvom jeg ikke havde det. Det påvirkede mig psykisk. Jeg er stadig pårørt.	Godt
	41	Jeg har kun været der en gang.	Godt
	45	Det er en god ting at få resultat af behandling/undersøgelse på skrift. Jeg bad ambulatoriet, om jeg kunne få resultatet på min undersøgelse/behandling, men det kunne jeg ikke få.	Godt
	47	At de har været gode til at lytte og komme med gode råd.	Virkelig godt
	49	LANG ventetid fra første undersøgelse. Uafklaret ventetid imellem besøg.	Godt
	58	Min praktiserende læge er ikke orienteret, da behandlingen/kontrollerne ikke er afsluttet.	Godt
	61	Lægen behandler mig med leddegigt medicin, men siger samtidig, at mine mange symptomer ikke er leddegigt. Han har ingen kontakt med min egen læge, som siger, at det ER leddegigt. Jeg har derfor i to år haft mange helbredsmæssige problemer. Kan ikke passe mit arbejde, og kan ikke forklare kommunen, hvorfor der ikke stilles diagnose og følges op på mine problemer.	Dårligt
	62	Jeg synes, at lægen havde svært ved at respektere, at jeg ikke ville i behandling.	Dårligt
	65	Når jeg har snakket med min praktiserende læge om min sygdom (gigt), så fortalte han mig hver gang, at han ventede på papirer fra ambulatoriet i Holstebro. Også en fra Skive BUMI sagde, at det var svært at få nogle oplysninger fra ambulatoriet i Holstebro.	Godt
	74	Er blevet ringet op af min kontaktperson, sygeplejersken, når mine blodprøver ikke har været i orden.	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der 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.⁹ 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.

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