

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Reumatologisk Afdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	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	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	88
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	301
Afdelingens svarprocent:	75%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

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

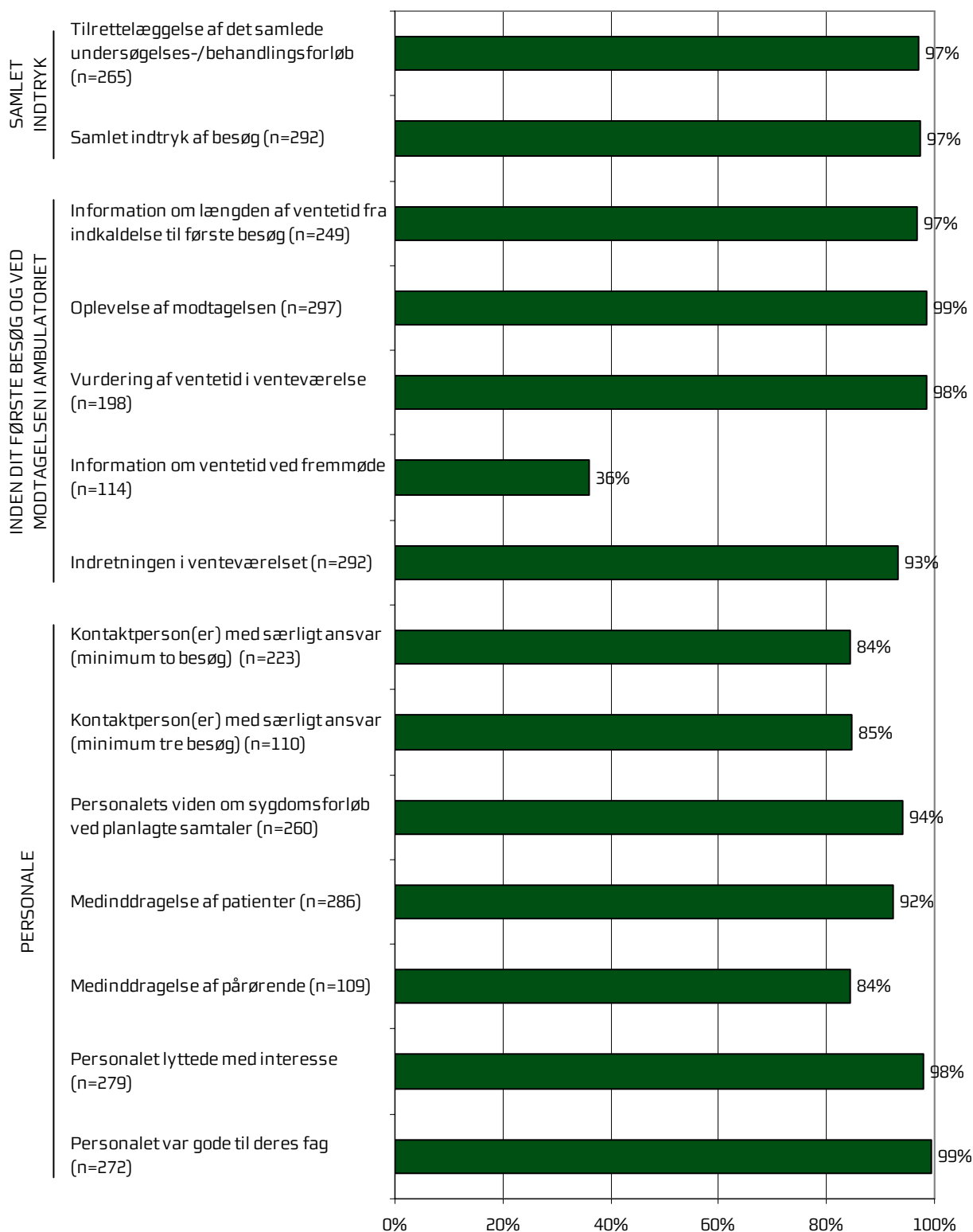
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

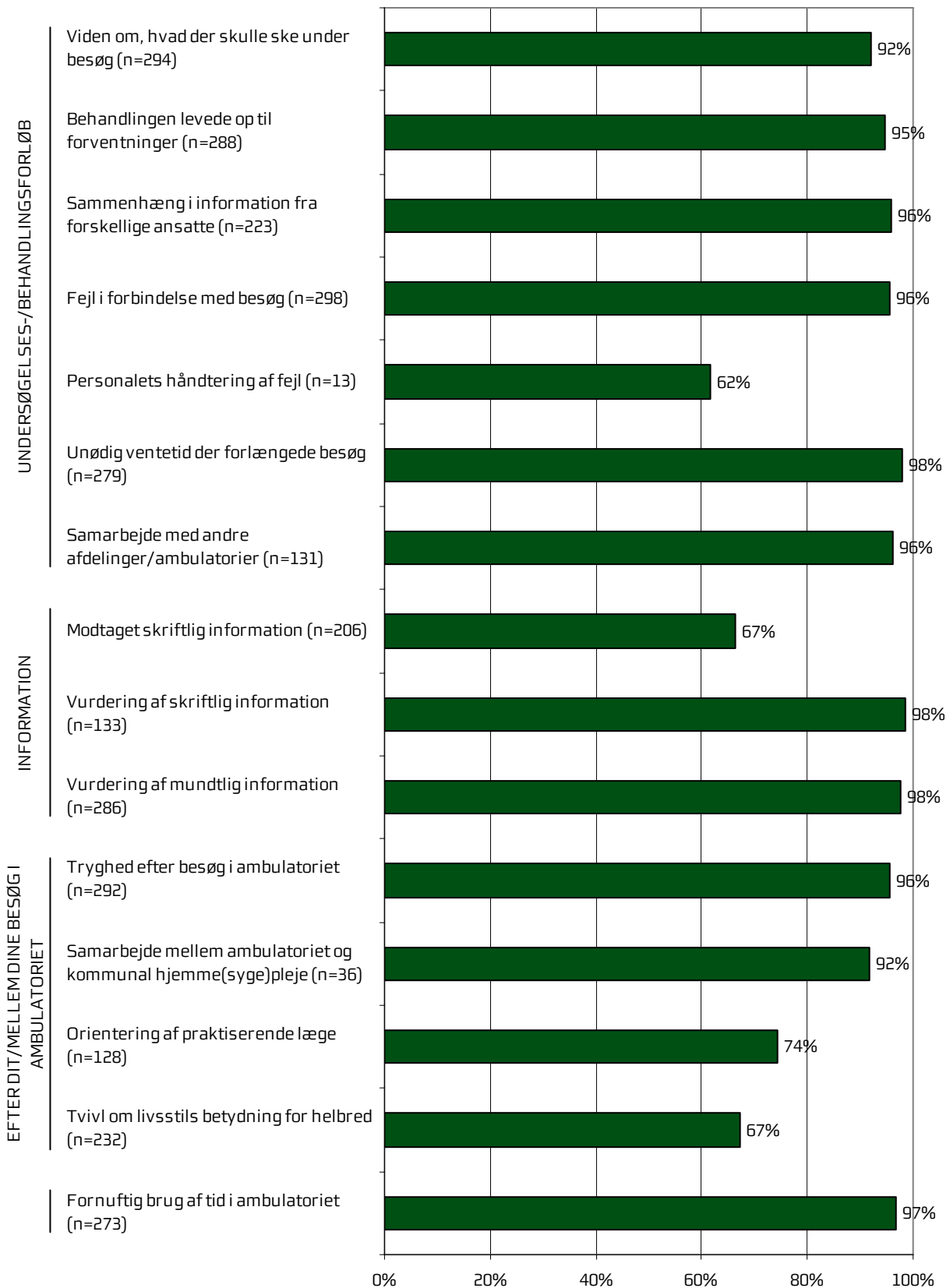
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Reumatologisk Afdeling, Holstebro

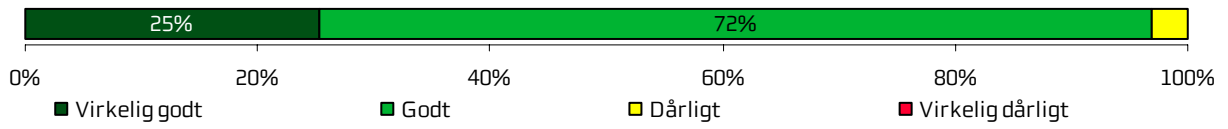
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

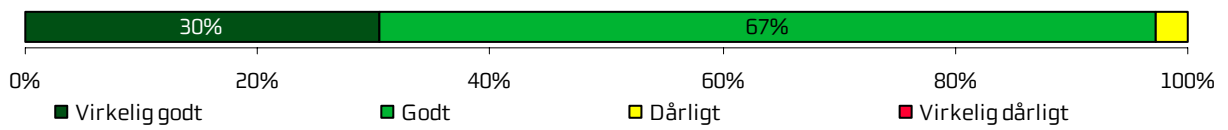
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=265)



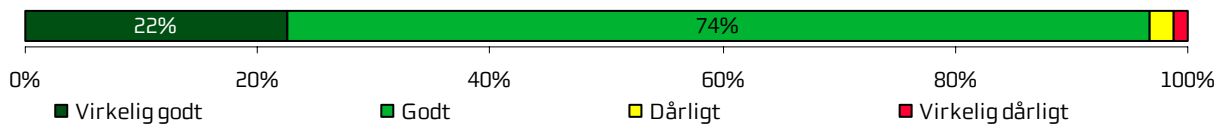
Samlet indtryk af besøg (n=292)



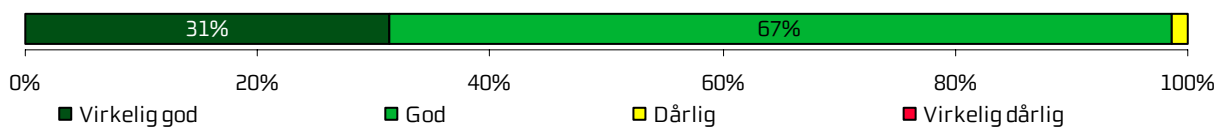
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	94 %	99 % *	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	94 %	100 %	95 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

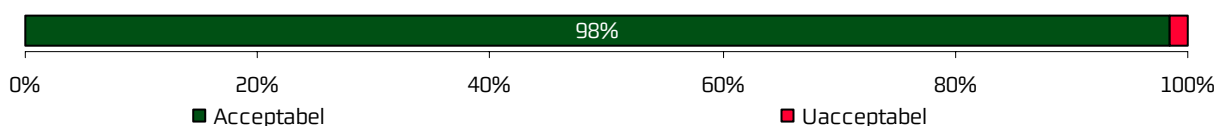
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=249)



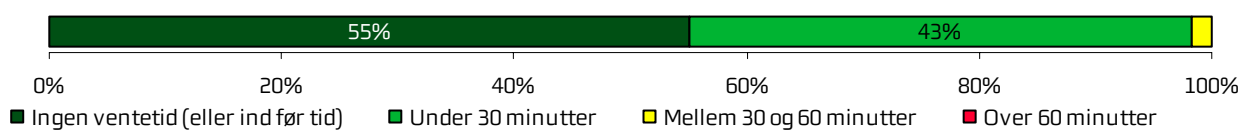
Oplevelse af modtagelsen (n=297)



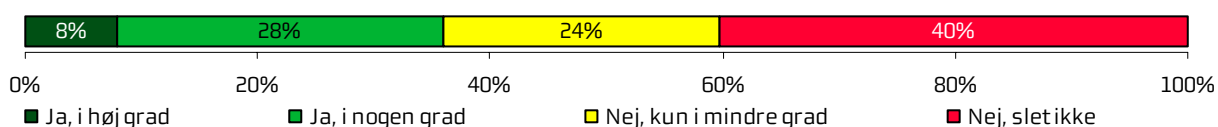
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=198)



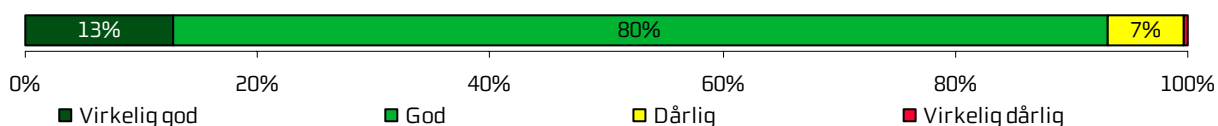
Længde af ventetid i venteværelse (n=283)



Information om ventetid ved fremmøde (n=114)



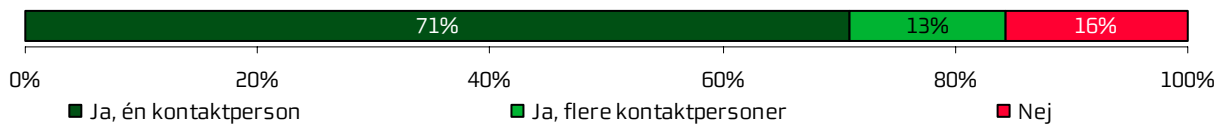
Indretningen i venteværelset (n=292)



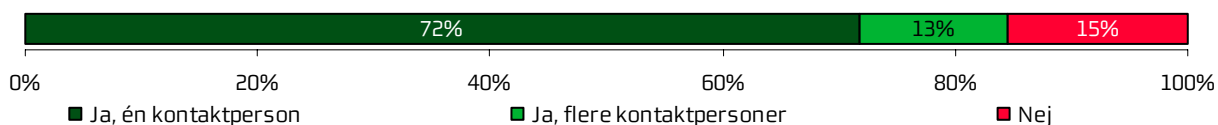
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	99 %	94 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		98 %	-	98 %	89 %	92 %
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?		36 %	29 %	61 % *	36 %	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		93 %	93 %	96 % *	79 %	89 %

Personale

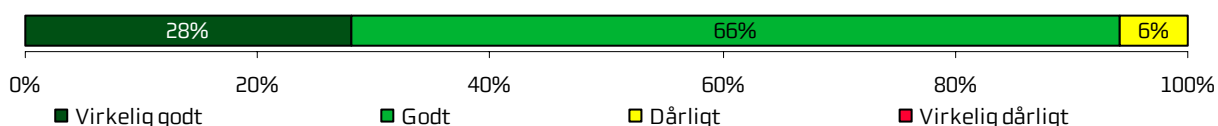
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=223)



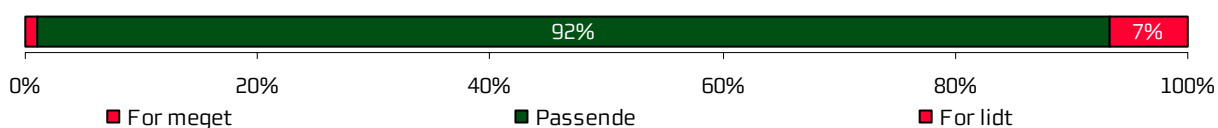
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=110)



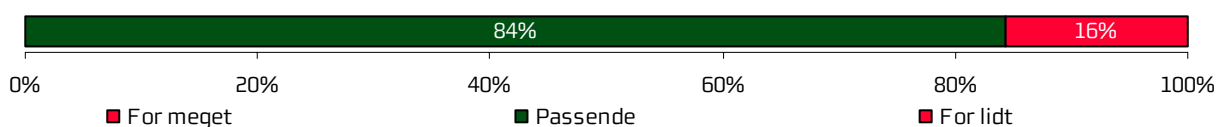
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=260)



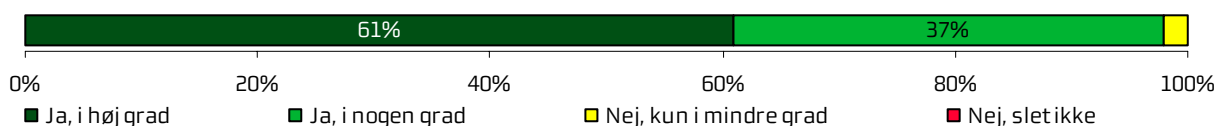
Medinddragelse af patienter (n=286)



Medinddragelse af pårørende (n=109)



Personalet lyttede med interesse (n=279)



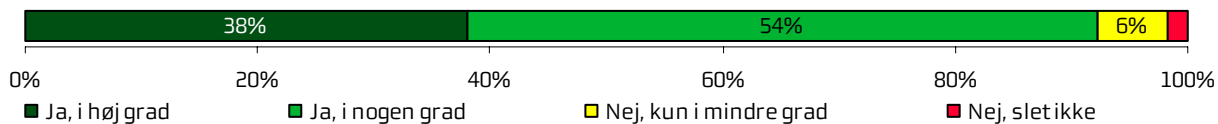
Personalet var gode til deres fag (n=272)



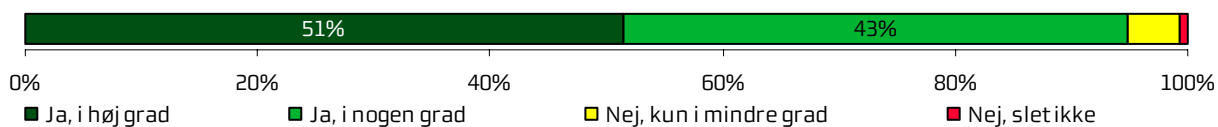
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		84 %	74 %	93 % *	70 %	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		85 %	-	96 % *	72 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	89 %	98 % *	92 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	88 %	98 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		84 %	79 %	96 % *	88 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	90 %	99 %	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	95 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

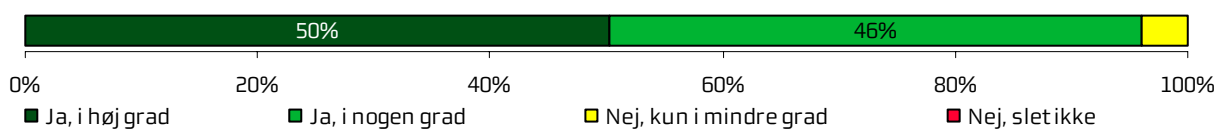
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=294)



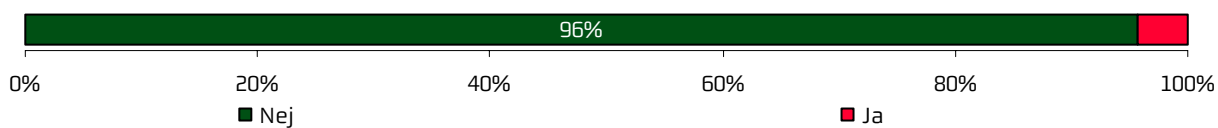
Behandlingen levede op til forventninger (n=288)



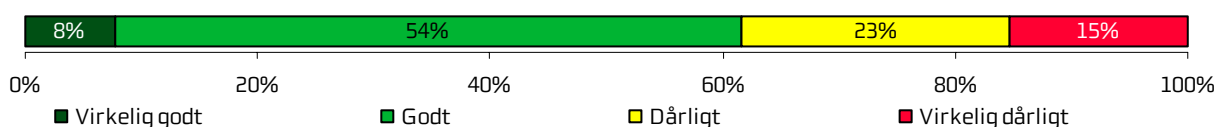
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=223)



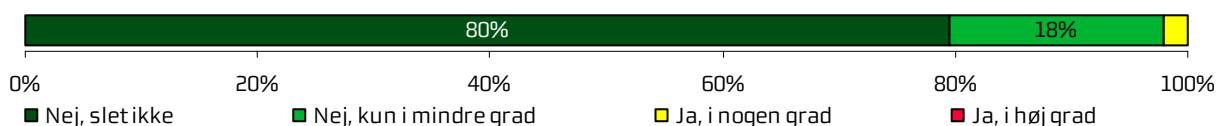
Fejl i forbindelse med besøg (n=298)



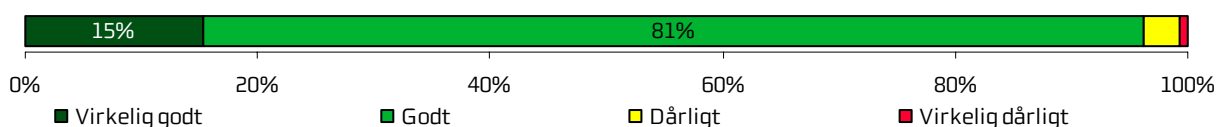
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=279)



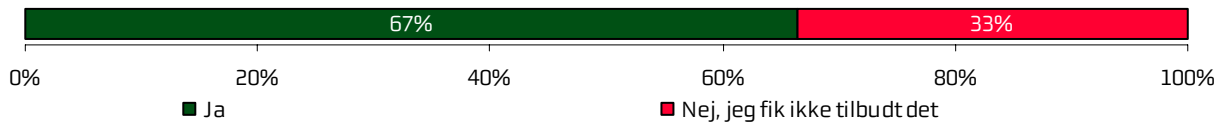
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=131)



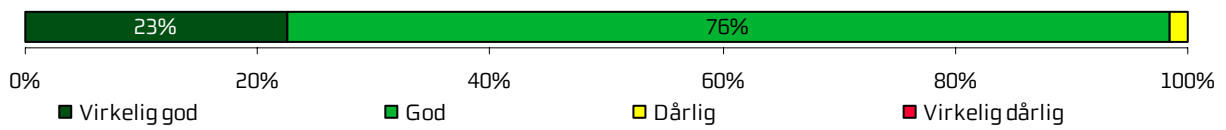
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	79 %	95 %	81 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	88 %	97 %	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	91 %	98 % *	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	-	99 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		62 %	-	84 %	55 %	76 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		98 %	95 %	97 %	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		96 %	85 %	98 %	90 %	94 %

Information

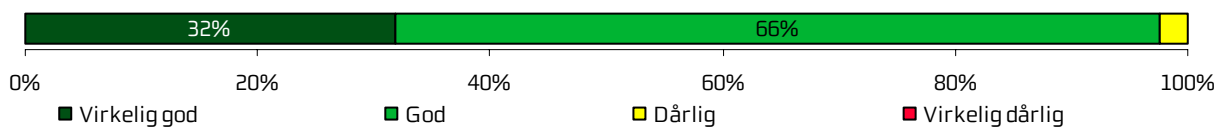
Modtaget skriftlig information (n=206)



Vurdering af skriftlig information (n=133)



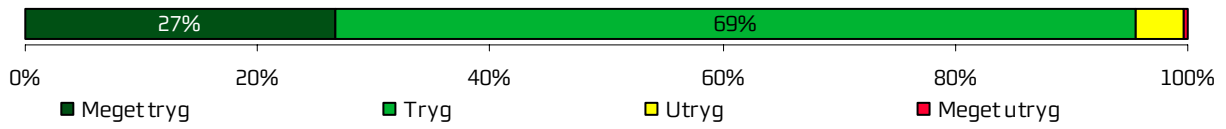
Vurdering af mundtlig information (n=286)



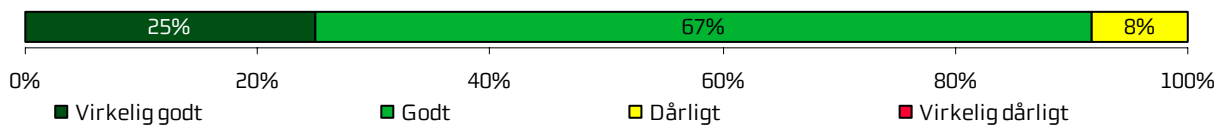
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		67 %	-	83 % *	65 %	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	93 %	99 %	95 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

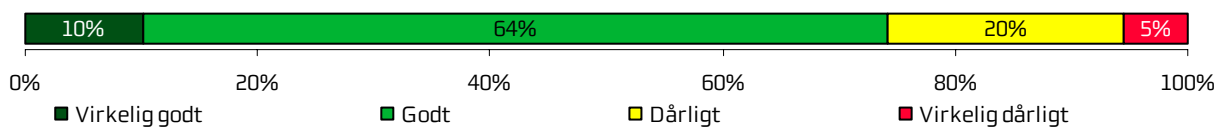
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=292)



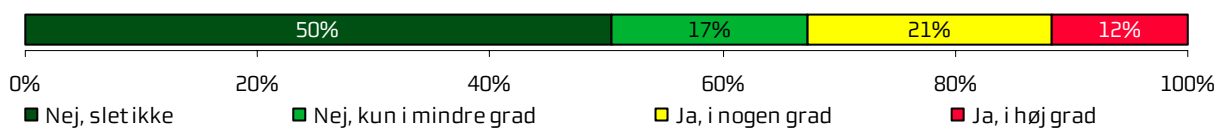
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=128)



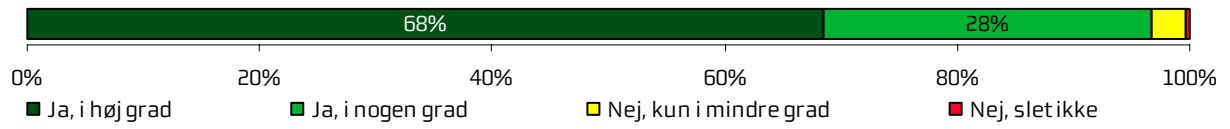
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=232)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	90 %	97 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	92 %	99 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		74 %	73 %	95 % *	77 %	88 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	68 %	86 % *	69 %	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=273)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 %	99 % *	95 %	97 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

**Spørgeskema om besøg på
<<Ambulatorium>>
på <<Sygehus>>**

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. 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) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 21					
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. 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"/>	
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbet.: >>lbm<<

INFORMATION

25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 27	Gå til spørgsmål 27	
26. 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"/>
27. 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

28. 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"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. 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"/>	

31. 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"/>
32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 75 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	75%	100%
Køn		
Mand	34%	36%
Kvinde	66%	64%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	6%	7%
40-59 år	32%	36%
60-79 år	55%	50%
80- år	7%	7%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ²
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Acceptabel ", "Uacceptabel"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Ja ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	301		100%	
Køn				
Mand	103		34%	
Kvinde	198		66%	
Aldersgruppe				
0-19 år	0		0%	
20-39 år	17		6%	
40-59 år	96		32%	
60-79 år	166		55%	
80- år	22		7%	
Skema udfyldt af				
Patienten	290		98%	
Pårørende	6		2%	
Modersmål				
Dansk	290		97%	
Ikke dansk	8		3%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	72	3	0	265	26
Køn						
Mand	29	67	4	0	97	4
Kvinde	23	74	2	0	168	22
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	6	82	12	0	17	0
40-59 år	20	75	5	0	84	10
60-79 år	30	69	1	0	146	15
80- år	28	67	6	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	25	72	3	0	255	26
Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	24	73	3	0	255	26
Ikke dansk	50	50	0	0	8	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	67	3	0	292
Køn					
Mand	37	60	3	0	100
Kvinde	27	70	3	0	192
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	12	82	6	0	17
40-59 år	26	68	5	0	92
60-79 år	36	64	1	0	163
80- år	25	70	5	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	30	67	3	0	282
Pårørende	33	67	0	0	6
Modersmål					
Dansk	30	67	3	0	282
Ikke dansk	38	63	0	0	8

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	74	2	1	249	44
Køn						
Mand	23	73	2	2	91	10
Kvinde	22	75	2	1	158	34
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	88	13	0	16	1
40-59 år	17	82	1	0	72	21
60-79 år	28	68	1	2	142	20
80- år	21	79	0	0	19	2
Skema udfyldt af						
Patienten	23	74	2	1	238	44
Pårørende	17	83	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	21	75	2	1	238	44
Ikke dansk	50	50	0	0	8	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	67	1	0	297
Køn					
Mand	33	67	0	0	101
Kvinde	31	67	2	0	196
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	12	82	6	0	17
40-59 år	21	76	3	0	95
60-79 år	40	60	0	0	164
80- år	24	76	0	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	32	66	1	0	286
Pårørende	17	83	0	0	6
Modersmål					
Dansk	31	68	1	0	286
Ikke dansk	63	38	0	0	8

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	98	2	198	96
Køn				
Mand	97	3	70	29
Kvinde	99	1	128	67
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	100	0	15	1
40-59 år	98	2	63	32
60-79 år	98	2	102	60
80- år	100	0	18	3
Skema udfyldt af				
Patienten	98	2	189	94
Pårørende	-	-	4	2
Modersmål				
Dansk	98	2	190	93
Ikke dansk	100	0	5	3

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	43	2	0	283	5
Køn						
Mand	48	50	2	0	94	2
Kvinde	59	40	2	0	189	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	38	56	6	0	16	0
40-59 år	49	49	1	0	93	2
60-79 år	62	37	1	0	154	2
80- år	40	50	10	0	20	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	42	2	0	273	5
Pårørende	67	33	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	56	42	2	0	273	5
Ikke dansk	38	63	0	0	8	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	28	24	40	114	20
Køn						
Mand	11	34	23	32	47	4
Kvinde	6	24	24	46	67	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	22	22	56	9	1
40-59 år	7	18	27	48	44	5
60-79 år	8	35	23	35	52	10
80- år	22	44	11	22	9	4
Skema udfyldt af						
Patienten	7	27	24	42	108	19
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	8	27	23	41	107	19
Ikke dansk	0	20	40	40	5	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	80	7	0	292	4
Køn						
Mand	14	82	4	0	99	1
Kvinde	12	80	8	1	193	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	73	27	0	15	0
40-59 år	7	84	7	1	96	0
60-79 år	18	79	4	0	163	2
80- år	6	83	11	0	18	2
Skema udfyldt af						
Patienten	13	80	7	0	282	4
Pårørende	20	80	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	12	81	7	0	281	4
Ikke dansk	38	63	0	0	8	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	71	13	16	223
Køn				
Mand	68	19	13	78
Kvinde	72	10	17	145
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	54	23	23	13
40-59 år	71	13	16	76
60-79 år	73	13	14	122
80- år	67	8	25	12
Skema udfyldt af				
Patienten	71	14	15	216
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	71	14	15	213
Ikke dansk	63	0	38	8

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	72	13	15	110
Køn				
Mand	61	20	20	41
Kvinde	78	9	13	69
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	75	0	25	8
40-59 år	64	18	18	45
60-79 år	80	9	11	54
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	73	13	14	106
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	71	13	15	105
Ikke dansk	-	-	-	4

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	66	6	0	260	31
Køn						
Mand	32	60	8	0	90	8
Kvinde	26	69	5	0	170	23
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	25	56	19	0	16	0
40-59 år	21	72	7	0	86	8
60-79 år	31	65	3	0	144	18
80- år	43	50	7	0	14	5
Skema udfyldt af						
Patienten	27	67	6	0	251	29
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	27	67	6	0	251	29
Ikke dansk	50	50	0	0	6	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	92	7	286
Køn				
Mand	1	92	7	99
Kvinde	1	93	6	187
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	100	0	17
40-59 år	1	89	10	93
60-79 år	1	95	4	156
80- år	0	80	20	20
Skema udfyldt af				
Patienten	1	92	7	275
Pårørende	0	100	0	6
Modersmål				
Dansk	1	93	7	275
Ikke dansk	13	75	13	8

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	84	16	109	184
Køn					
Mand	0	85	15	46	53
Kvinde	0	84	16	63	131
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	75	25	8	9
40-59 år	0	72	28	36	58
60-79 år	0	91	9	57	104
80- år	0	100	0	8	13
Skema udfyldt af					
Patienten	0	84	16	101	181
Pårørende	0	80	20	5	1
Modersmål					
Dansk	0	85	15	102	180
Ikke dansk	0	67	33	6	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	37	2	0	279	16
Køn						
Mand	59	38	3	0	97	3
Kvinde	62	36	2	0	182	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	29	65	6	0	17	0
40-59 år	60	37	3	0	89	6
60-79 år	65	34	1	0	155	7
80- år	61	33	6	0	18	3
Skema udfyldt af						
Patienten	61	37	2	0	269	15
Pårørende	60	40	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	60	37	2	0	268	16
Ikke dansk	63	38	0	0	8	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	31	0	0	272	22
Køn						
Mand	69	30	1	0	93	7
Kvinde	68	31	0	1	179	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	41	59	0	0	17	0
40-59 år	63	37	0	0	90	5
60-79 år	73	26	1	0	147	15
80- år	78	17	0	6	18	2
Skema udfyldt af						
Patienten	68	32	0	0	263	20
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	68	31	0	0	261	22
Ikke dansk	63	38	0	0	8	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	54	6	2	294	3
Køn						
Mand	39	54	6	1	102	0
Kvinde	38	54	6	2	192	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	41	53	0	6	17	0
40-59 år	40	53	6	1	96	0
60-79 år	38	54	6	2	160	3
80- år	29	62	10	0	21	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	55	6	2	283	3
Pårørende	83	17	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	37	55	6	1	283	3
Ikke dansk	75	13	0	13	8	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	43	5	1	288	7
Køn						
Mand	52	41	6	1	99	3
Kvinde	51	44	4	1	189	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	35	47	18	0	17	0
40-59 år	47	49	4	0	92	3
60-79 år	58	39	3	1	160	3
80- år	37	53	5	5	19	1
Skema udfyldt af						
Patienten	51	44	4	1	278	6
Pårørende	60	20	20	0	5	1
Modersmål						
Dansk	51	44	4	1	277	7
Ikke dansk	50	38	13	0	8	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	46	4	0	223	61
Køn						
Mand	49	47	3	0	89	12
Kvinde	51	45	4	0	134	49
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	35	59	6	0	17	0
40-59 år	49	45	6	0	71	17
60-79 år	54	44	2	0	124	37
80- år	36	55	9	0	11	7
Skema udfyldt af						
Patienten	50	46	4	0	214	60
Pårørende	60	40	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	50	46	4	0	213	61
Ikke dansk	50	38	13	0	8	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	96	4	298
Køn			
Mand	94	6	102
Kvinde	96	4	196
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	88	12	17
40-59 år	92	8	95
60-79 år	98	2	165
80- år	100	0	21
Skema udfyldt af			
Patienten	96	4	288
Pårørende	100	0	6
Modersmål			
Dansk	96	4	288
Ikke dansk	100	0	8

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	54	23	15	13	0
Køn						
Mand	17	67	0	17	6	0
Kvinde	0	43	43	14	7	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	0	63	38	0	8	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	8	50	25	17	12	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	8	50	25	17	12	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	18	2	0	279	11
Køn						
Mand	77	19	4	0	99	3
Kvinde	81	18	1	0	180	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	87	13	0	0	15	2
40-59 år	77	20	3	0	94	1
60-79 år	80	18	2	0	152	6
80- år	89	11	0	0	18	2
Skema udfyldt af						
Patienten	80	18	2	0	269	11
Pårørende	83	17	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	80	18	2	0	270	10
Ikke dansk	71	29	0	0	7	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	81	3	1	131	87
Køn						
Mand	13	81	4	2	54	24
Kvinde	17	81	3	0	77	63
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	18	64	9	9	11	3
40-59 år	10	85	4	0	48	27
60-79 år	18	80	2	0	65	49
80- år	14	86	0	0	7	8
Skema udfyldt af						
Patienten	15	81	3	1	124	86
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	15	80	3	1	123	86
Ikke dansk	17	83	0	0	6	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	67	33	206	71
Køn				
Mand	72	28	69	30
Kvinde	64	36	137	41
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	80	20	15	2
40-59 år	69	31	72	21
60-79 år	64	36	109	44
80- år	50	50	10	4
Skema udfyldt af				
Patienten	66	34	198	70
Pårørende	80	20	5	1
Modersmål				
Dansk	67	33	197	70
Ikke dansk	57	43	7	1

Tabel 30. 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	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	76	2	0	133	1
Køn						
Mand	24	71	4	0	49	0
Kvinde	21	79	0	0	84	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	17	75	8	0	12	0
40-59 år	20	80	0	0	50	0
60-79 år	25	74	1	0	68	1
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	76	2	0	127	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	21	77	2	0	128	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	66	2	0	286
Køn					
Mand	30	66	4	0	98
Kvinde	33	65	2	0	188
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	20	73	7	0	15
40-59 år	30	66	4	0	94
60-79 år	34	65	1	0	158
80- år	32	68	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	32	66	3	0	276
Pårørende	50	50	0	0	6
Modersmål					
Dansk	32	66	3	0	276
Ikke dansk	38	63	0	0	8

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	69	4	0	292
Køn					
Mand	29	66	5	0	100
Kvinde	26	70	4	1	192
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	18	71	6	6	17
40-59 år	28	66	6	0	93
60-79 år	27	71	2	0	162
80- år	25	65	10	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	27	69	4	0	281
Pårørende	0	100	0	0	6
Modersmål					
Dansk	26	70	4	0	281
Ikke dansk	38	50	0	13	8

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	25	67	8	0	36	20	222
Køn							
Mand	29	71	0	0	14	9	74
Kvinde	23	64	14	0	22	11	148
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1	15
40-59 år	8	75	17	0	12	4	73
60-79 år	39	56	6	0	18	11	125
80- år	20	80	0	0	5	4	9
Skema udfyldt af							
Patienten	25	66	9	0	32	16	220
Pårørende	-	-	-	-	3	2	1
Modersmål							
Dansk	27	64	9	0	33	20	216
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	5

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	64	20	5	128	166
Køn						
Mand	10	69	14	6	49	51
Kvinde	10	61	24	5	79	115
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	10	30	50	10	10	7
40-59 år	6	59	29	6	34	59
60-79 år	14	69	13	4	72	92
80- år	0	75	17	8	12	8
Skema udfyldt af						
Patienten	10	63	21	6	122	162
Pårørende	-	-	-	-	3	3
Modersmål						
Dansk	11	63	20	6	122	162
Ikke dansk	0	80	20	0	5	3

Tabel 35. 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?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	17	21	12	232	49
Køn						
Mand	46	23	17	14	84	13
Kvinde	53	14	24	10	148	36
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	59	18	12	12	17	0
40-59 år	45	23	24	7	86	8
60-79 år	53	12	19	15	118	36
80- år	45	18	27	9	11	5
Skema udfyldt af						
Patienten	49	18	22	12	222	49
Pårørende	83	0	0	17	6	0
Modersmål						
Dansk	50	17	21	12	224	47
Ikke dansk	33	0	50	17	6	2

Tabel 36. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	28	3	0	273	16
Køn						
Mand	66	31	2	1	99	3
Kvinde	70	26	3	0	174	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	53	29	12	6	17	0
40-59 år	63	35	2	0	89	5
60-79 år	74	24	2	0	149	9
80- år	67	28	6	0	18	2
Skema udfyldt af						
Patienten	69	28	3	0	263	16
Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	68	29	3	0	263	16
Ikke dansk	75	25	0	0	8	0

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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















Reumatologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest
















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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg er meget træt af, at jeg ikke længere må få så meget medicin med ad gangen. Der burde tages lidt hensyn til os, som bor langt fra sygehuset [], og som arbejder. Medicin afhentningstiderne er ikke hensynstagende for dem, som er i arbejde. Ville gerne have en dag, hvor man kunne hente medicin helt til kl. 16.00. Vi er nogle, som meget gerne vil passe vores arbejde uden for meget fravær.	Godt
2	Jeg har været heldig udelukkende at være tilknyttet Reumatologisk Ambulatorium på Regionshospitalet Holstebro og har således ikke haft brug for privatpraktiserende læge. Jeg har kun oplevet topprofessionel behandling af personalet i Ambulatoriet på Regionshospitalet Holstebro og håber, den får lov at blive.	Godt
3	Indret venterummet inspirerende. Brug mere lægetid på patienter, der akut har det dårligt. Døds-syge kontrolbesøg, hvor der ikke sker andet end udfyldning af skemaer på lægens computer. Kan klares elektronisk. Bedre kommunikation og ansvarsfordeling mellem speciallæge og egen læge. Godt at spørgeskemaer klares på patientvenlig touch screen. Ok medicin afhentningsordning, selv om jeg ville foretrække at kunne hente min medicin på det nærmeste sygehus eller eget lægehus.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Jeg vil gerne rose mit sidste besøg hos NN2. Aldrig har jeg hos lægerne NN oplevet sådan en varme og interesse og ikke mindst tid: Tid til at høre på, hvad jeg havde at sige. Tænk at blive modtaget, og der var hygge [] på NN2's kontor. Jeg vil gerne "bytte" mine kontrolbesøg hos lægerne NN med besøg hos NN2 i den udstrækning, det er forsvarligt for min sygdom. En rigtig god oplevelse :)	Godt
6	Jeg har været patient på ambulatoriet i 19 år. De første mange år havde jeg den samme læge. Og derefter andre læger i længere tid ad gangen. Inden for de sidste par år har jeg set en ny læge ved hvert besøg. Det tager meget tid at fortælle sin historie hver gang. Og der har været stor forskel på de forskellige lægers engagement i mig/min sygdom. Dejligt, at der er kommet flere sygeplejersker, som har bedre tid og måske bliver der på afdelingen.	Godt
7	Jeg er godt tilfreds.	Intet svar
8	Sekretærerne er altid flinke - det betyder rigtig meget, når man ringer - opmærksomme sygeplejersker. Alt i alt handler det om, hvordan man kommunikerer med [lægen]. Jeg har gode oplevelser, da min [læge] har tid og lytter meget efter.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Jeg er altid blevet godt modtaget af sygeplejersker og læge på Reumatologisk Ambulatorium	Godt
12	Fik gode informationer om det hele.	Virkelig godt
14	Ambulatoriet har altid behandlet mig godt.	Virkelig godt
15	Ja, ansæt nogle flere gigtlæger, de har for mange patienter.	Godt
16	Mit sygdomsforløb viste sig at være meget længere end ventet. Jeg bad om at komme flere gange,	Godt

Bilag 5


















selvom jeg var "udskrevet". Blev taget alvorlig ved kommende besøg og ekstra tjekket og blev spurgt, om jeg havde brug for at få en ny tid eller selv ville henvende mig, hvis det trak mere ud. Det var dejligt og trygt. Jeg valgte at benytte egen læge og trængte ikke til ny tid, men det var trygt at få valget.


- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 18 | Jeg har kun mødt venlighed og stor faglighed. Irritationsmoment og bekymring om blodprøvernes resultater udnyttes optimalt - vil man opdage alarmerende tal? | Godt |
|  | 19 | I orden. | Godt |
|  | 21 | Jeg er en tryk og tilfreds patient og er heldig med de to læger, jeg har været tilknyttet. | Godt |
|  | 22 | Jeg er nu hver anden gang hos en kompetent sygeplejerske (der jo altid har en læge, der kan kontaktes). Det fungerer fint! Jeg synes, jeg har en god kommunikation med "mine" kontaktpersoner, og vil aldrig være beklemmt ved at skulle kontakte dem mellem konsultationerne. Der har et par gange været en praktikant med til undersøgelsen. Det opfatter jeg meget positivt. Det må være ideelt for disse at få mennesker og [sygdom] mellem hænderne. | Godt |
|  | 24 | Kan ikke forstå, hvorfor jeg nu skal indkaldes/køre til Holstebro hver fjerde måned. Kunne nøjes med en gang hvert år før. Jeg har jo mulighed for at ringe, hvis det bliver værre med gigten. | Intet svar |
|  | 26 | Jeg har kun været i behandling Reumatologisk Ambulatorium hos læge NN, som jeg er meget tilfreds med. | Intet svar |
|  | 29 | Først fik jeg urimelig lang ventetid (ca. et år). Så protesterede jeg og fik en tid et par måneder senere, hvilket er ok. | Godt |
|  | 36 | Da NN var der, var jeg meget mere tryk ved mig sygdom "leddegigt". Vi havde stor fortrolighed, som var guld værd for mig. Læger er mere forstående og har større viden om gigten. | Godt |
|  | 37 | Koordiner bedre med andre afdelinger, således efterbehandlingsdatoer passer sammen (MR, røntgen mv.) Brug tiden mest effektivt, dvs. lægen skal ikke lave sekretærarbejde. Informer bedst muligt (før/under/efter). | Dårligt |
|  | 38 | Jeg/vi føler os godt behandlet på denne afdeling, og er godt tilfredse med det hele, da vi føler, der bliver lyttet til os. Hvis der er problemer med et dårligt led, bliver vi sendt i røntgen for at få undersøgt, hvad der evt. er galt. | Virkelig godt |
|  | 39 | Jeg synes, personalet i ambulatoriet altid er søde og imødekommende. | Virkelig godt |
|  | 40 | Jeg sætter kryds i dårlig. Det er pga., at jeg aldrig mere har samme læge. De forskellige læger, tror jeg da, er ok, men det er bare frustrerende aldrig at tale med den samme læge. Nu hvor jeg har en diagnose og er i behandling, kunne jeg måske foreslå at springe sygeplejerskekonsultationen over hver anden gang i disse sparetider. Jeg har jo en kontaktsygeplejerske, jeg kan ringe til. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 43 | Ros til hele personalet, men informér om ventetid så man ved ca., hvornår man indkaldes, hvis et halvt år bliver til et år. Når man har talt med tre forskellige læger, kan man mærke forskel på deres kunnen. Men den sidste [], var bare ekspert. | Godt |
|  | 44 | God til at fortælle om min sygdom/medicin. Men dårlige til at orientere min læge (hjemmets læge) om det samlende forløb hele året/blodprøver. | Godt |

-  46 Håber på, at der bliver ansat nogle læger. Godt
-  49 Jeg ser tit, at der komme personer ind, som ikke ved, hvordan de skal forholde sig, når der intet personale er i modtagelsen. Godt
-  50 Det er skiftende personale, jeg møder til hver gang. Jeg synes, det er meget dårligt, da det er forfra hver gang. Godt
-  51 Jeg har altid været meget godt tilfreds. Har ikke haft grund til andet. Godt
-  52 Jeg har haft fire læger. Det kan gøres noget bedre. Godt
-  53 Den læge NN, jeg har nu, er FORBEREDT, når jeg KOMMER - modsat den foregående læge, der først skulle læse det hele igennem, når jeg sad der. (Ikke spor rart). Godt
-  54 Da personalet/lægerne er meget skiftende, kommer man ikke rigtig til at kende dem. Der er en enkelt sygeplejerske, som husker mig fra gang til gang, og viser ægte interesse. De resterende er flinke nok, men de husker mig ikke fra alle de andre patienter. Godt
-  56 Venteværelse lidt kedeligt. Godt
-  57 Ville gerne vide, hvad lægen har af planer for behandling, før han pludselig står med en sprøjte og er klar til at give en injektion, uden rigtig at have hørt, hvor ondt man har. Det er også et stort problem, at man aldrig kan komme i kontakt med personalet via telefonen. Man får altid at vide, at sygeplejersken vil ringe tilbage, det gør hun også efter tre til fire dage. Det kan man ikke bruge til noget, når man har det rigtig dårligt. Der er sket en MEGET stor forringelse siden jeg kom i ambulatoriet første gang [i 1980'erne]. Dårligt
-  58 Da jeg tidligere var tilknyttet en anden læge på afdelingen, NN, virkede forløbet professionelt og som et ægte engagement fra lægens side. Efter at denne læge fik nyt job faldt engagementet! Dårligt
-  59 Jeg oplever det relativt bureaukratisk at få svar på blodprøver. Jeg modtog ikke svar per post, og ringede rundt til egen læge samt andre personer, som jeg blev henvist til. Det eneste, jeg skulle vide, var, om jeg fortsat skulle tage vitaminer. FORSLAG: Lad andre end lægen kende svaret og lad dem svare. Godt
-  60 Gennemgående er jeg meget tilfreds alt i alt. Altid behagelig atmosfære. Godt
-  61 På Holstebro Sygehus er hvert andet besøg i år (2010) erstattet af en samtale med kontaktsygeplejerske - altså kun ET ÅRLIGT besøg hos lægen. Dette synes jeg er en MEGET dårlig løsning. Kontaktsygeplejerske kan hverken scanne eller give indsprøjtning []. Så min opfattelse er helt klart, at det er totalt spild af ressourcer - både patientens og sygeplejerskens. Når patienten er bekendt med sygdommen, er der ikke brug for "hyggesnak" hver anden gang ambulatoriet skal besøges! Intet svar
-  62 Jeg er meget tilfreds med både behandling [] og informationer om vitamintilskud, mineraler og levevis i det hele taget. Min livskvalitet er øget med ca. 75%, siden denne behandling er startet. Der er visse bivirkninger, som man må leve med. Det er dog intet at regne med i forhold til ulemperne, der jo er med denne mærkelige sygdom. Godt
-  64 Man skal passe på for mange "fagudtryk". Det skal oversættes til dansk, man kan forstå. Hvis man Godt

Bilag 5

ikke selv er opmærksom på dette, mister man nogle informationer, som kan være vigtige i forhold til evt. usikkerhed omkring sygdommen. Det er vigtigt, at man har den samme kontaktperson/læge ved hver konsultation.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 65 | Jeg har KUN oplevet glimrende service på ambulatoriet. :) | Virkelig godt |
|  | 66 | Jeg synes ideen med én læge og én kontaktsygeplejerske fungerer rigtig godt. | Godt |
|  | 69 | Jeg synes, de har 100% styr på det i Holstebro. | Virkelig godt |
|  | 70 | Dårlig parkering ved sygehuset. | Godt |
|  | 73 | Mere imødekommende, når en patient kommer til informationen. Rodet når der skal gives ny tid ved sekretær. | Dårligt |
|  | 74 | Min kontaktsygeplejerske har ringet til mig flere gange, for at give mig gode råd. | Virkelig godt |
|  | 75 | Personalet er altid til at få fat i, på den måde, at de er villige til at kontakte én, hvis man har spørgsmål eller problemer! Skønt, at man ALTID kan regne med deres hjælp, og ingen spørgsmål er dumme :-) | Virkelig godt |
|  | 76 | Kan godt være lidt svært at følge med, når læge NN fortæller/forklarer, hvad der evt. yderligere skal ske. Formentlig pga. tidspres? | Godt |
|  | 78 | Jeg synes generelt, I gør det godt. | Godt |
|  | 79 | Variierende kvalitet af læger. Pt. er der mangel på læger, og man får generelt en opfattelse af, at ambulatoriet er under langsom afvikling, hvilket er bekymrende. Der er behov for, at ledige lægepladser bliver besat og ambulatoriet bliver revitaliseret! | Godt |
|  | 80 | Der er stor forskel, fra da jeg begyndte i ambulatoriet og så i dag. Dengang var man tryk, men i dag får man ikke den information, som for [mange] år siden. | Godt |
|  | 81 | Venligt personale! | Godt |
|  | 82 | Ambulatoriet skal have stor ros. Man bliver altid modtaget med smil og venlighed. | Virkelig godt |
|  | 84 | Mere åbenhed overfor evt. biologisk behandling. Jeg har fornemmelse af, det er et økonomisk spørgsmål, man fortsætter med de gamle, kendte præparater i Holstebro fremfor at prøve de nyere, dyrere? | Godt |
|  | 85 | Som I kan se, en tilfreds patient. God jul. | Virkelig godt |
|  | 86 | Jeg synes, at det er meget givtigt at have en kontaktsygeplejerske, som man kan konsultere. Jeg synes, at det var godt at få en lille dag på ambulatoriet, hvor sygeplejerske, fysioterapeut og ergoterapeut gennemgik diagnose. Det ville være rart, hvis der var flere læger tilknyttet, da jeg oplever, at manglen på læger har betydning for mulighederne for lægekonsultation. | Godt |
|  | 88 | Jeg har igennem mange år fået mange forskellige mediciner og med skiftende virkning. I dag får jeg en ny medicin, som har en fantastisk god virkning. Ja, det er som at få et nyt liv, og med en masse nyt livsindhold. | Godt |











 89 Nogle højere stole i venterummet.

Virkelig godt

Reumatologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest


















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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg har haft gigt [i mange år], og er gennem årene blevet behandlet rigtig godt. Jeg har været tilknyttet gode læger og sygeplejersker og er meget taknemmelig. Endvidere lykkelig for, at behandlingsstedet ligger i Holstebro.	Godt
3	Jeg husker ikke nøje, hvordan forløbet var, men alle mine besøg er rutinemæssige kontroller, ofte meget rutineprægede!	Det kan jeg ikke vurdere
5	Fik tre breve med opfordring om at bestille tid et andet sted, fordi ventetiden var over et år. Ville dog gerne have haft en ny dato.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Jeg har ikke fået nogen information, da jeg er "gammel" patient på reumatologisk ambulatorium. Jeg kommer to gange om året.	Godt
11	Der var ingen ventetid.	Godt
13	Jeg havde så mange smerter, at min læge ringede og fik en tid indenfor en uge, hvor jeg ellers skulle vente i 6-8 uger.	Godt
17	Besøget [i sommeren] 2010 var det ottende kontaktbesøg.	Godt
20	DET VAR IKKE MIT FØRSTE BESØG. ER KOMMET HER GENNEM DE SIDSTE [MANGE] ÅR.	Godt
24	Kan ikke huske første besøg. Er længe siden.	Intet svar
28	Den var helt ok.	Godt
31	Fik brev med information om, at der var 364 ugers ventetid, hvilket jo er vanvittigt, men 14 dage efter modtog jeg brev med en tid til undersøgelse 14 dage senere. Det var temmelig forvirrende.	Det kan jeg ikke vurdere
32	Der var 12 måneders ventetid, så jeg måtte til en privat reumatolog [], hvor jeg fik at vide og behandlet for [min sygdom]. Efter kort tid kom der besked fra Holstebro, hvor de beklagede, at jeg var blevet lagt nederst i bunken, hvor jeg skulle have været inde noget før.	Godt
34	Det er mange år siden, og tiderne var anderledes. Det gik hurtigt uden ventetid.	Godt
37	Der informeres aldrig. Jeg er nu begyndt altid at spørge. Enkelte afdelinger har infoskærme, men den oplyste ventetid er aldrig korrekt (tanken er dog god).	Dårligt
39	Da det er [mange] år siden første undersøgelse, husker jeg den ikke i detaljer, men jeg husker ingen negative ting.	Virkelig godt
40	Jeg husker det ikke, men jeg mener ikke, at der var nogen information. Det var [nogle år siden].	Det kan jeg ikke vurdere

	45	Jeg har været tilknyttet afdelingen i nogle år, så det er ikke mit første besøg.	Godt
	55	Det er ikke mit første besøg, jeg bedømmer, men indkaldelsen efter NN's død. Denne indkaldelse var skandaløs.	Godt
	57	Hvis der tænkes på allerførste gang i [1980'erne], var det virkelig godt. Er det nu, der tænkes på, er det dårligt.	Dårligt
	58	Det tog meget lang tid for de praktiserende læger at få henvist til reumatologisk ambulatorium, nok primært pga. manglende faglig indsigt.	Dårligt
	67	Har gået der i ca. 10 år.	Virkelig godt
	79	Det er flere år siden og ikke længere relevant.	Godt
	80	Det er [mange] år siden, jeg første gang var i ambulatoriet.	Godt
	85	Ikke så godt, der gik 1½ år, jeg ikke var til undersøgelse (kontrol), da der ikke var en læge, så jeg rykkede flere gange, men talte med en sød sygeplejerske, så alt i alt ok.	Virkelig godt
	87	Min kontakt med ambulatoriet falder i to afsnit. En fra indlæggelse til lægen og sygeplejerske. Den er positiv, venlig og varm.	Dårligt
	88	Første besøg er for [mange] år siden, men generelt godt.	Godt

Reumatologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?












	ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
	2	Jeg er altid blevet behandlet godt og har følt mig tryk.	Godt
	16	Grundig undersøgelse og forklaring.	Godt
	18	Kom for tidligt i forløbet på gigtskole. Sygdommen var knap nok erkendt for mig. Mødte meget dårlige gigtpatienter, skræmmende. Mødte senere i forløbet lignende patienter til varmvandstræning uden denne skræmmende effekt.	Godt
	22	DENGANG fandtes en "gigtskole" på sygehuset. Foredrag om sygdommen, medicingennemgang, besøg af fysioterapeut og senere af ergoterapeut, hvor diverse hjælpemidler kunne afprøves. Fantastisk god oplevelse, der gav viden og forståelse. Burde genopstå.	Godt
	27	Det kan virke negativt, at man kommer til en skranke med et skilt, der henviser til et andet kontor.	Det kan jeg ikke vurdere
	28	Den var helt fin.	Godt
	30	De virker ikke særligt imødekommende i receptionen.	Godt
	31	Da jeg ankom kunne jeg ikke finde nogle mennesker. Jeg var i tvivl om, hvorvidt jeg var det rigtige sted. Efter ca. ti minutter kom sekretæren tilbage til sin plads, og så var det fint nok.	Det kan jeg ikke vurdere
	41	Jeg har jo haft flere forskellige læger de sidste mange år. Jeg går jo også til kontrol ved ortopæd for mine kunstige knæ, hofte osv.	Intet svar
	48	Men det kommer an på, hvem det er, der tager imod en.	Godt
	49	Er altid kommet til, til aftalt tid.	Godt
	54	Da det er over 16 år siden, kan jeg ikke huske det.	Godt
	60	Venligt og behageligt.	Godt
	63	Positiv.	Virkelig godt
	68	Det eneste dårlige er, at jeg fik at vide, at pga. manglende læger NN vil de efterfølgende kontrolbesøg, hver anden gang, blive varetaget af sygeplejersker, da afdelingen mangler læger.	Godt
	80	Modtagelsen var fin, i [mange] år har jeg haft sygeplejerske NN, som har været mig en fantastisk støtte.	Godt
	87	To afsnit - tiden efter med to nye personer er kun negativ, kold og med irritation fra personalet.	Dårligt


 88 God og positiv information.

Godt

Reumatologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?










		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	
	1 Mangel på den medicin, som jeg skulle have. Skal så køre [] kilometer hver vej for at få den nødvendige medicin.	Dårligt
	24 Fik udleveret skemaer med samme uger for blodprøver, hvor jeg kun skulle have en for de uger.	Intet svar
	25 At da jeg efter tre år ved én læge, fik en ny læge, som IKKE mente, at jeg fejlede noget. Med det resultat, at jeg nu lever i konstante smerter i leddene.	Virkelig dårligt
	27 Den første undersøgelse, som var hos en lægestuderende, var meget utryg, stressende, og både min mand og jeg fik det indtryk, at lægen i nogle situationer ikke vidste, hvad hun talte om. Scanneren, som lægen brugte, virkede dårligt og kunne ikke give et rigtigt billede. Lægen brokkede sig højlydt over dette, hvad der ikke virkede særligt trygt. Lægen tog mig med over til en anden og mere kompetent læge, som ikke lagde skjul på, at han var irriteret over "vores besøg", havde travlt. Jeg blev scannet på denne læges meget fine scanner, hvor man i løbet af ingen tid kunne se resultatet, som den første læge havde brugt oceaner af tid på tidligere uden resultat. Jeg følte mig virkelig som forsøgskanin for denne lægestuderende. Hvad jeg også helt klart fik indtryk af, var, at ikke to læger har den samme mening, og det virker også meget utrygt.	Dårligt
	43 Forskellige læger, tre stk., men den sidste i 2009 var meget kompetent. Sidste gang i 2010 var der ingen samtale med en læge?	Godt
	49 En læge, som ville undersøge [mig] og ikke fandt noget, så uforstående ud. Kiggede i papirerne igen og sagde, det ser godt ud. Hvorefter jeg gjorde opmærksom på, at det var [et andet område], der var angrebet. Så undersøgte han det. Fandt [sygdommen], og alt var, som det plejede at være.	Godt
	52 [Læge vanskelig at forstå]. Der var blevet skrevet, jeg var ryger, men har aldrig set tobak.	Virkelig godt
	58 At man afleverer blodprøver løbende, og at der derefter ikke reageres fra ambulatoriet, når blodprøvesvarene ikke når frem, selvom jeg havde sikret mig, at det sygehus, hvor blodprøverne udtages, sender svaret til Holstebro. At undlade at reagere på manglende modtagne prøvesvar i flere måneder er ansvarsløst, idet jeg som patient ingen chance har for at følge mine blodprøver elektronisk. Det virker amatøragtigt, at man ikke reagerer som et professionelt sygehusvæsen burde gøre! Når man så står til et kontrolbesøg, og der ikke kan konkluderes noget på grund af manglende prøver, så spilder man sin tid for alvor!! Og en kompetent læge spilder sin tid endnu mere, når det to-tre dage forinden havde taget to minutter at lave et opklarende opkald til mig som patient. Prøvesvarene blev af mig fremskaffet på få minutter efter undersøgelsen, men der var det for sent!!!	Virkelig dårligt
	66 Jeg har ikke fået oplyst muligheden for at få dækket kørselsudgifter. Det har jeg fået efterfølgende (efter oplysning fra en anden patient).	Godt
	73 Blodprøvetagning/bestilling [].	Dårligt

 83 Når jeg får udleveret sprøjter skal jeg være meget opmærksom på, at jeg får de rigtige. Godt

Reumatologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?


ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg har altid følt mig behandlet af velkvalificeret personale. Er meget taknemmelig.	Godt
10	Jeg mangler mere fokus på, hvilken kost jeg indtager.	Godt
16	Jeg er godt tilfreds.	Godt
18	Altid problemer med, at ambulatoriet ikke har modtaget de seneste resultater fra blodprøver taget hver ottende uge. Dette medfører mistænkeliggørelse af mig som patient. "Passer du ikke dine prøver?". Det gør jeg, men ekspeditionstiden er for lang, så prøvernes resultater er mindst tre måneder gamle. Ærgerligt og ikke trygt og ok.	Godt
21	Virkelig grundig behandling og god personlig afdækning af mig.	Godt
35	Synes, det i de sidste par år har været et problem med mange skiftende læger.	Godt
37	Næsten al tid blev brugt på, at lægen udfyldte en medicinliste. Oplysninger der i 15 år har fremgået af journalen, dvs. arbejde en sekretær kunne have lavet, læge eller sygeplejerske kunne have tjekket efterfølgende.	Dårligt
38	Jeg har en rigtig dygtig læge, der lytter og tager hånd om de problemer, der måtte være.	Virkelig godt
39	Jeg føler, der altid bliver lyttet godt til mine spørgsmål vedr. ambulans behandling og altid givet forstående og uddybende svar.	Virkelig godt
42	Der var afsat en halv time hos sygeplejersken, inden jeg skulle ind til lægen, men det tog kun syv-ti minutter hos hende. Det resulterede i lidt "ventetid", men jeg kom ind til lægen til tiden. Det var dog 20 lange minutter at vente, og det kunne måske planlægges bedre en anden gang.	Godt
43	Vil gerne informeres om, hvor lang ventetid man kan påregne for de halvårige behandlinger. (Hørte ikke noget i et helt år).	Godt
45	Det var ok. Har intet at klage over.	Godt
46	Ville helst, at det var en læge, jeg skulle tale med.	Godt
47	Mødedagen bliver ændret hver gang. Når man så har planlagt tid hos [speciallæger], er det ærgerligt.	Godt
53	Når jeg er blevet indstillet til undersøgelse på anden afdeling, er der gået lang tid. Og igen gået meget lang tid til jeg så får svaret. Et år fra der var taget biopsi til jeg fik svar. Det er alt for længe.	Godt
58	Hvis der tilbydes løbende overvågning af blodprøver, bør dette også ske i praksis!!	Dårligt

-  60 Hvis undersøgelse, behandling og samtale kunne følges ad samme dag, ville det være dejligt. Godt
-  66 Jeg mener, at der bør sættes tid af hos kontaktsygeplejersken ved lægekontrol, ikke at patienten skal ringe og bestille tid. Godt
-  71 Jeg er meget godt tilfreds, og er blevet behandlet rigtig godt. Virkelig godt
-  72 Kunne godt tænke mig, at man/jeg f.eks. kunne få telefonkonsultation hver anden gang - selvfølgelig hvis det går godt, og blodprøverne er i orden. Jeg har [næsten en times] kørsel ud og [] hjem igen, og konsultationen tager måske kun 10 minutter. Godt
-  73 Lægen er ikke opdateret inden jeg kommer ind. Skal først læse journalen, når jeg er ankommet. Lægen virker ikke indlevende i patientens problem, og nedgør problemet. Lægen bør samarbejde bedre med fysioterapeut og andre behandlere på patientens område. Jeg ønsker en samlet vurdering af en patient. En patient skal ses i en helhed/med alle de sygdomme patienten har. Dårligt
-  78 I forhold til om tiden blev brugt fornuftig, synes jeg, at det er spild af tid at bruge lægens tid, når man er velmedicineret, og tingene går godt. Så er det da bedre at få ventetiden ned og sende mig til sygeplejersken, så kan hun jo sagtens vurdere, om jeg skal se lægen på et tidspunkt. Godt
-  83 Jeg forstår ikke, at når jeg har fået taget blodprøver på sygehus 1 kan sygehus 2 ikke se svarene automatisk lige så nemt, som når jeg får taget blodprøve på sygehus 3. Det er inden for Region Midtjylland, så systemerne burde kunne snakke sammen. Godt
-  86 Jeg har oplevet mit forløb på ambulatoriet som todelt. I første periode var jeg tilknyttet en læge, der var menneskelig og forstående i forhold til min situation og mine ønsker for nutid og fremtid. Desværre afgik lægen ved døden. Anden del af forløbet har været væsentligt anderledes end første del, da min subjektive oplevelse er, at den nye læge er mindre forstående og menneskelig i forhold til min situation og mine ønsker for nutid og fremtid. Min subjektive oplevelse er, at lægen er meget fokuseret på sygdommen uden at tage udgangspunkt i mine følelser og tanker omkring sygdom, fremtid, medicin osv. Jeg er ikke i tvivl om, at lægen nok er dygtig i forhold til det faglige, men for mig er en patient også et menneske med tanker og følelser. Jeg er bevidst om, at jeg har behov for behandling pga. leddegigtens aktivitet, men jeg kunne ønske mig mere uddybende forklaring og fælles refleksion i forhold til forløbet. Jeg har i hele forløbet været tilknyttet en utrolig kompetent og forstående sygeplejerske, der er god til at forklare sygdom, forløb, medicin, konsekvenser osv., samtidig med at hun er anerkendende i sin tilgang til mig som patient. Jeg har undervejs overvejet, om jeg skal skifte behandlingssted, pga. de frustrationer, lægeskiftet har givet, men samtidig er jeg utrolig tilfreds med sygeplejerskens arbejde. Godt
-  87 Der er så stor forskel på de to personalegruppe, at de ikke rigtig er til at sammenligne. Dårligt

Reumatologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Jeg har ofte været "bindeled" mellem speciallæge/kontaktsygeplejerske og egen læge i forbindelse med opblussen af min gigtlidelse. Kommunikationen mellem de to instanser har været virkelig ringe, og årsagen ligger IKKE hos min praktiserende læge.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Jeg er stort set aldrig blevet spurgt om, hvad jeg spiser og drikker heller ikke i forbindelse med evt. bivirkninger som f.eks. kvalme, som kunne stamme fra nye piller, jeg skulle prøve.	Godt
18	Vigtigt, at personalet forstår, at patienten ikke kun er sin sygdom, men er et helt menneske, som pejler sig frem i sit livsforløb med sygdommen, som en del af bagagen, med de hensyn der skal tages. Eksempelvis er der situationer, hvor en hel flaske rødvin i gode venners lag er vigtigere, end hensynet til gigten. I morgen er man på hesten igen!	Godt
23	[] Jeg var meget utryg efter mine besøg i ambulatoriet, fordi jeg ikke kunne fortælle nogle ting om min sygdom til den læge, jeg fik i starten af mine besøg i ambulatoriet. Jeg bad sygeplejerskerne og sekretær om at hjælpe mig med at skifte læge, så der gik flere måneder, inden jeg kom til behandling/kontrol hos anden læge. Det var svært for min læge (praktiserende) at få informationer om mit behandlingsforløb, mens jeg havde den læge, jeg nævnte ovenfor.	Godt
24	Ved besøg er der ingen speciel undersøgelse - fik faktisk bare nye skemaer, med ugetal, til blodprøver hos egen læge. Skemaer kunne have været sendt.	Intet svar
33	SAVNER indimellem information vedrørende blodprøver og gigttal - er det godt eller skidt.	Godt
39	Kan altid ringe til ambulatoriet vedrørende spørgsmål. De ringer tilbage hurtigt, når min kontaktperson er ledig. Det fungerer perfekt.	Virkelig godt
40	Det forløb, der var fra første gang, til jeg fik diagnosen var forfærdelig. Gå hjem, kom igen om tre måneder. Aflyste tiden pga. syg læge. Da jeg fik en ny [speciallæge] efter over et år, fik jeg en diagnose og kom i behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
41	Jeg kan ikke dyrke motion på grund af mine dårlige led.	Intet svar
49	Har talt med kontaktperson og læge om livsstilsbetydning, men er stadig utryg. Jeg føler ikke, at det er sandheden som kommer frem, mere deres egne holdninger til livet!	Godt
59	Jeg har oplevet, at mine mødetider er blevet ændret. Jeg aftaler tid fire til seks måneder i forvejen. Kort tid før, jeg skal møde, bliver tiderne skubbet en til halvanden måned. Forklaringen er: "Grundet ændringer...".	Godt
66	Jeg har ikke indtryk af, at der er sendt oplysninger til min egen læge.	Godt
68	Jeg er utryg over, at det er sygeplejersker, der skal varetage kontrollen hver anden gang, pga. at afdelingen mangler læger.	Godt

 77 Får taget blodprøve hos egen læge.

Godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.