

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Reumatologisk U**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	254
Afdelingens svarprocent:	64%

### **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 tests 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, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.<sup>1</sup> 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).

---

<sup>1</sup> 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.

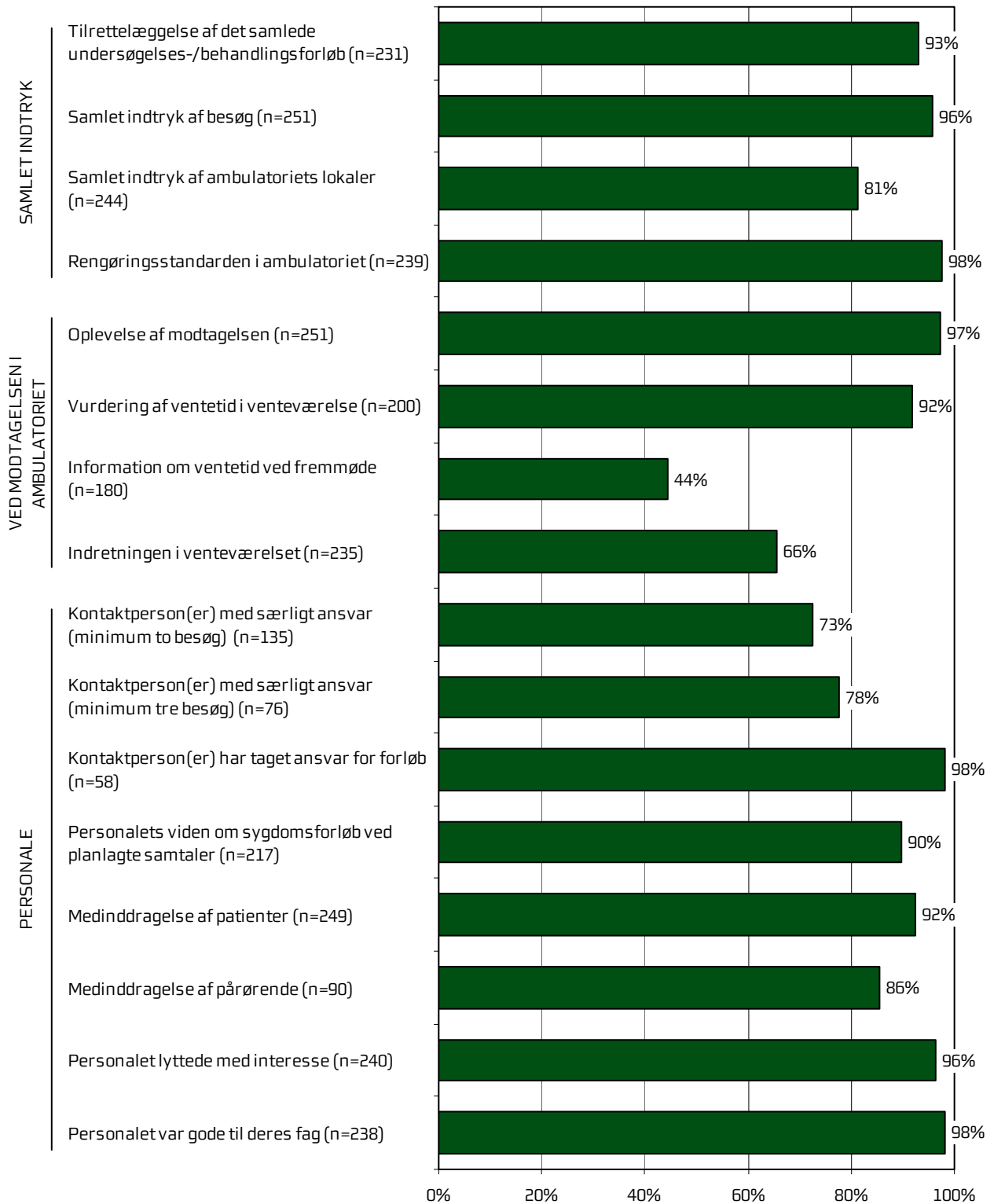
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

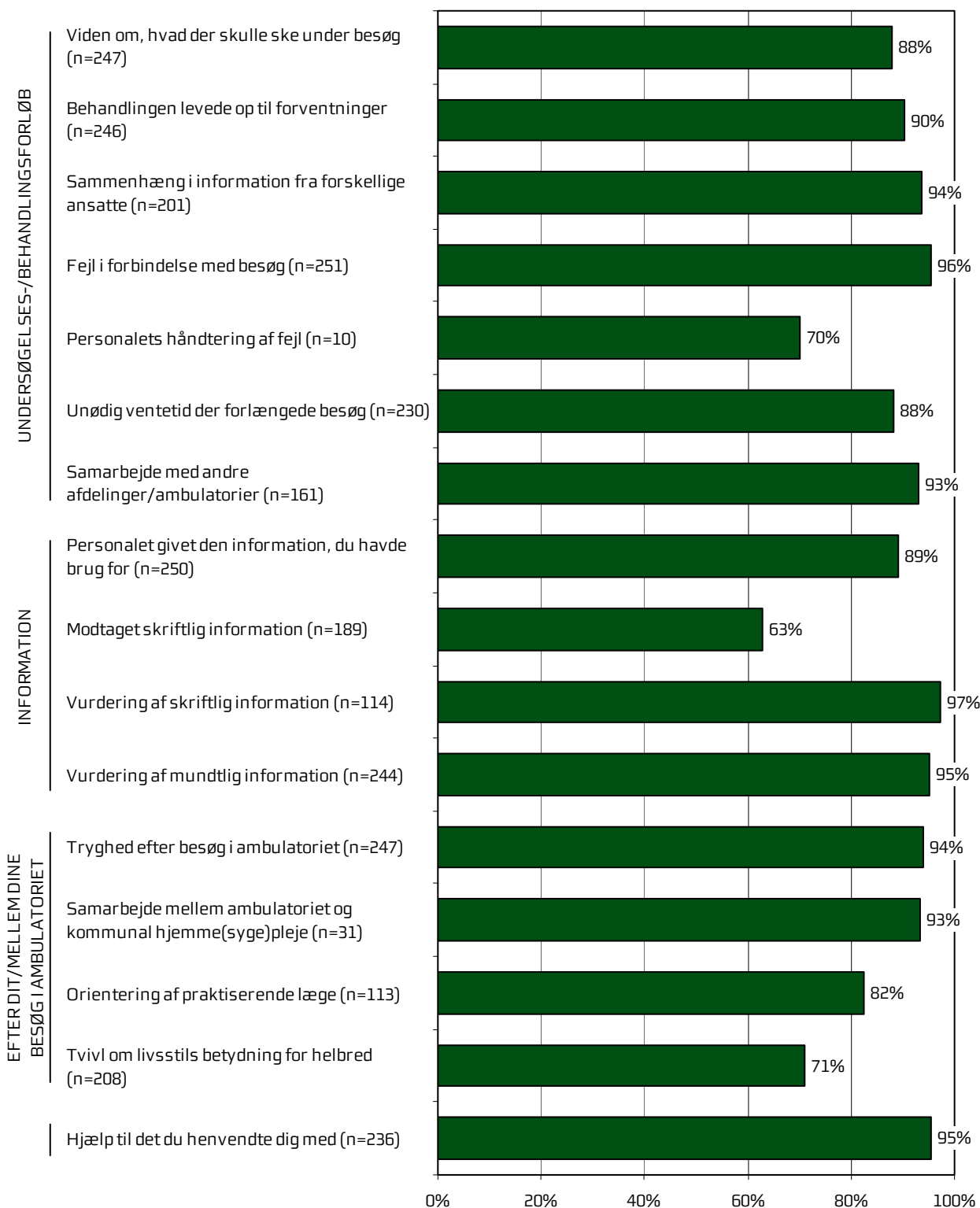
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Reumatologisk Afdeling U

2010-tallet er for: Reumatologisk Afdeling U

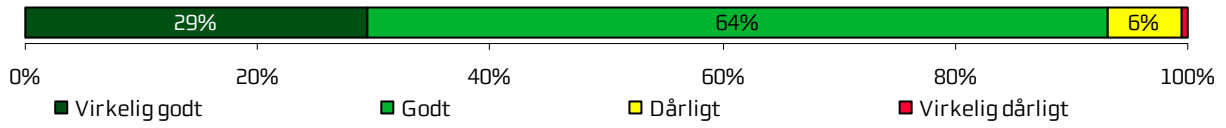
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

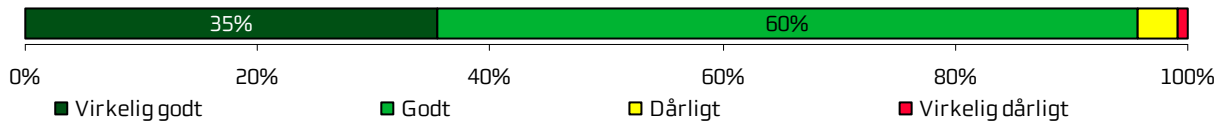
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

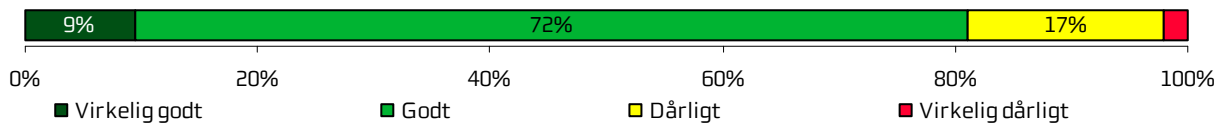
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=231)



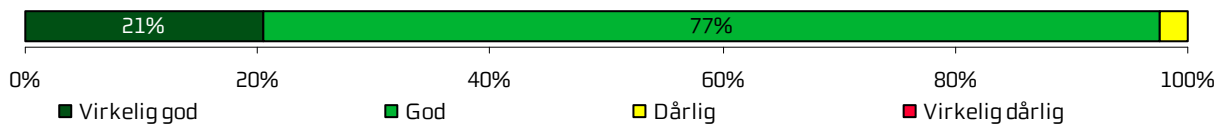
Samlet indtryk af besøg (n=251)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=244)



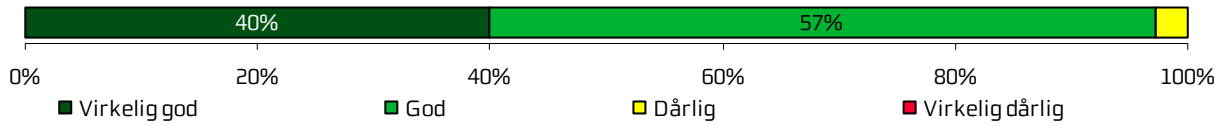
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=239)



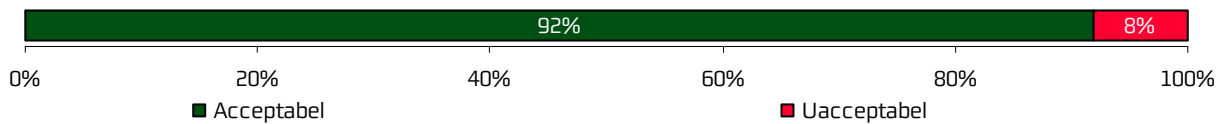
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	94 %	90 %	99 % *	90 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %	99 % *	92 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	81 %	78 %	-	97 % *	80 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	99 %	96 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=251)



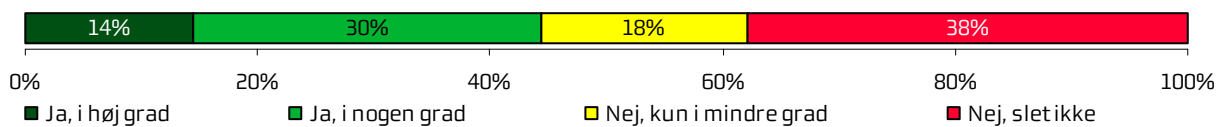
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=200)



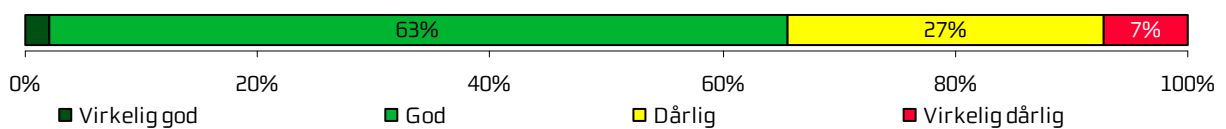
Længde af ventetid i venteværelse (n=191)



Information om ventetid ved fremmøde (n=180)



Indretningen i venteværelset (n=235)

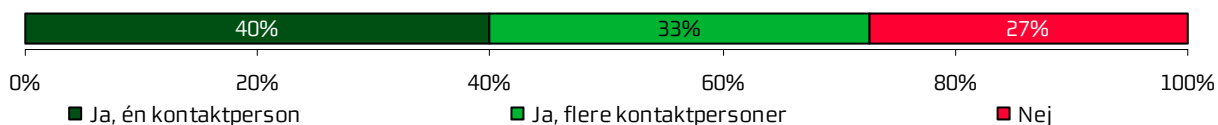




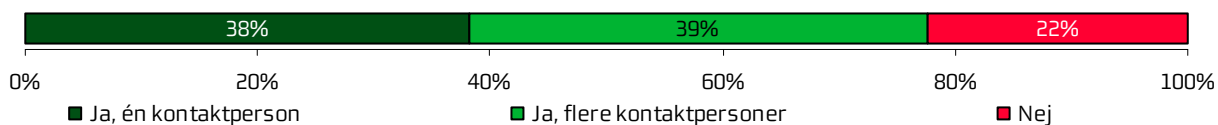
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	98 %	94 %	99 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	90 %	88 %	99 % *	85 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	44 %	35 %	40 %	64 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	66 %	65 %	63 %	94 % *	69 %	82 %

## Personale

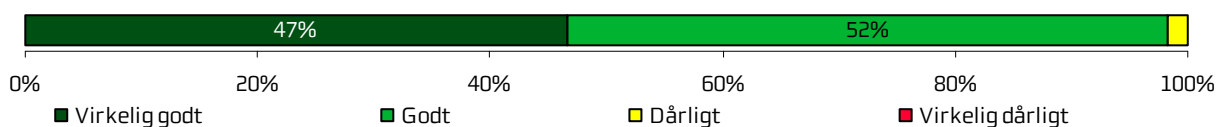
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=135)



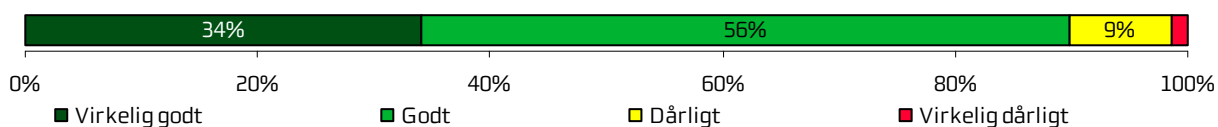
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=76)



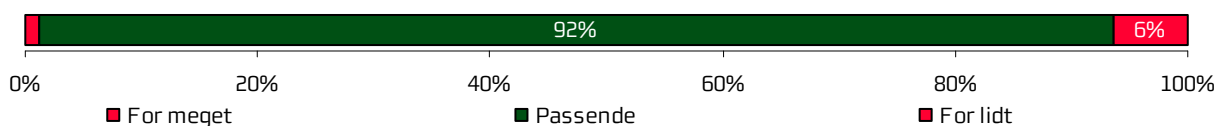
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=58)



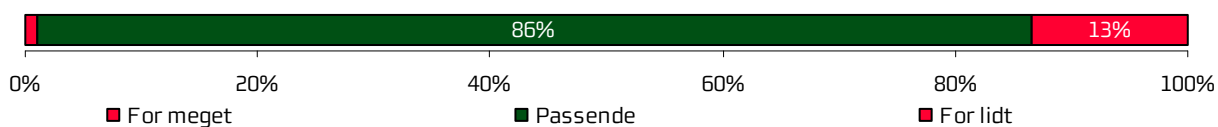
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=217)



Medinddragelse af patienter (n=249)



Medinddragelse af pårørende (n=90)



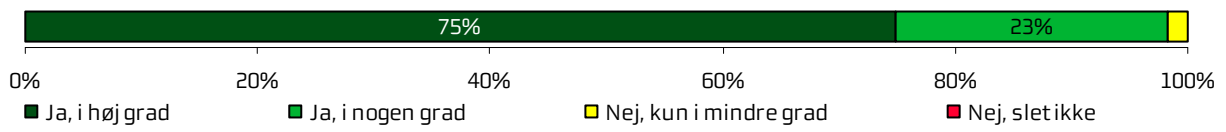
Personalet lyttede med interesse (n=240)



	2012	2011	2010	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)	73 %	65 %	75 %	87 % *	63 %	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	71 %	73 %	88 %	69 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	98 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	88 %	85 %	97 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	94 %	96 % *	89 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86 %	88 %	75 %	96 % *	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	94 %	95 %	98 %	93 % *	96 % *

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=238)



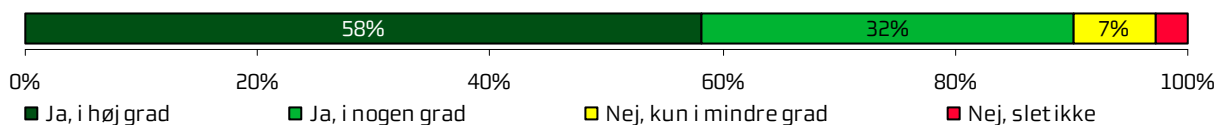
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	97 %	100 %	94 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=247)



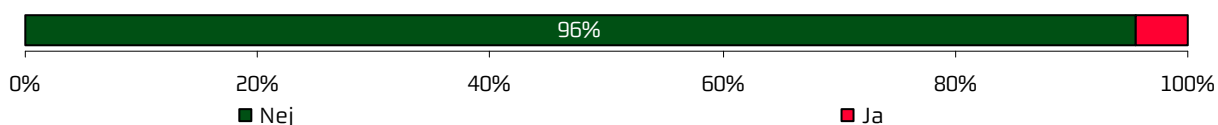
Behandlingen levede op til forventninger (n=246)



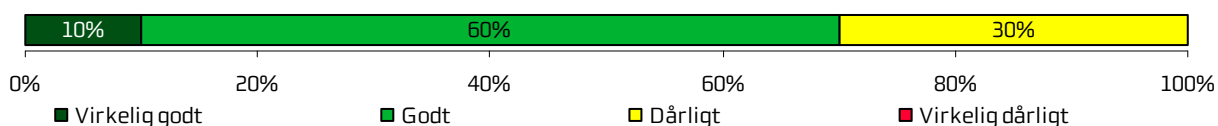
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=201)



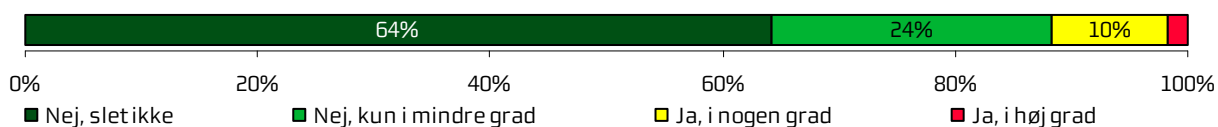
Fejl i forbindelse med besøg (n=251)



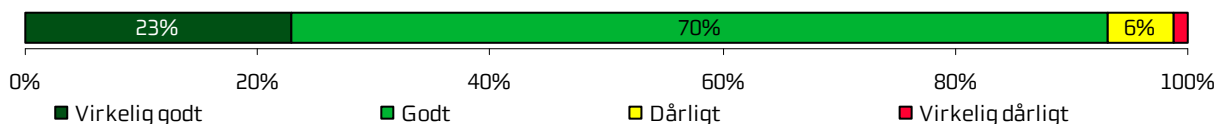
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=230)



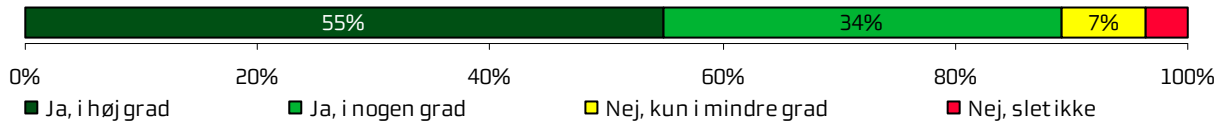
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=161)



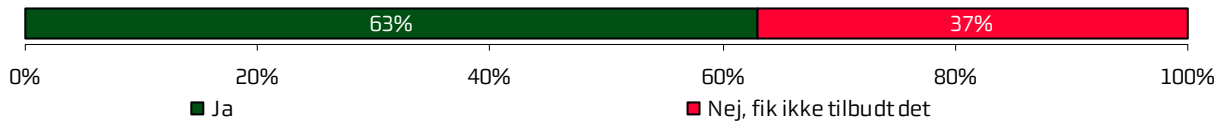
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	91 %	80 % *	96 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	91 %	93 %	98 % *	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	91 %	89 %	97 %	90 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	93 %	89 % *	96 %	89 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	60 %	64 %	82 %	58 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	81 % *	82 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	88 %	98 % *	84 % *	91 % *

## Information

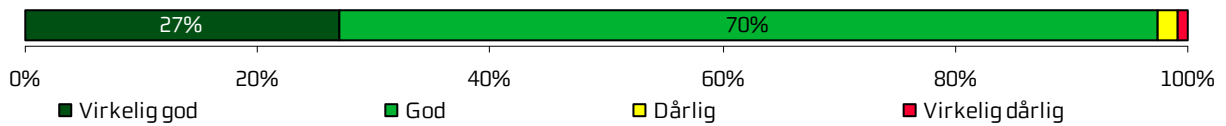
Personalet givet den information, du havde brug for (n=250)



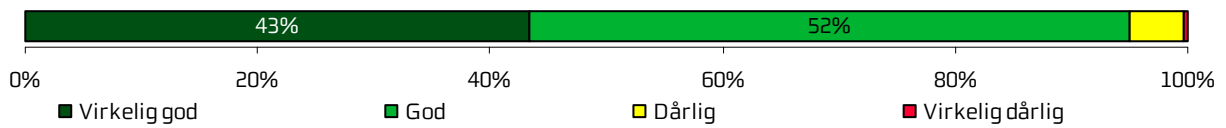
Modtaget skriftlig information (n=189)



Vurdering af skriftlig information (n=114)



Vurdering af mundtlig information (n=244)

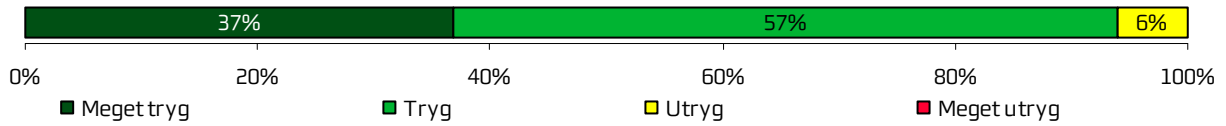




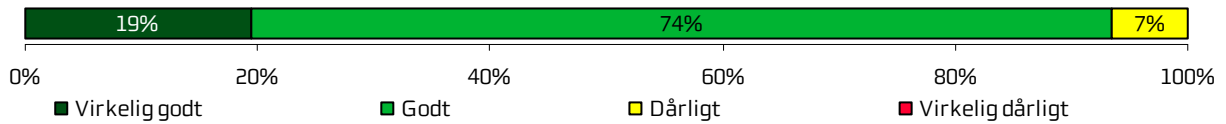
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	87 %	-	97 % *	86 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	63 %	61 %	67 %	79 % *	56 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	93 %	93 %	99 % *	91 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

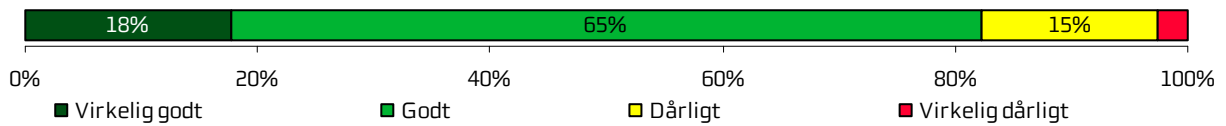
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=247)



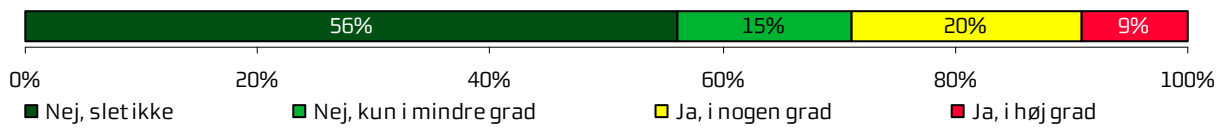
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=113)



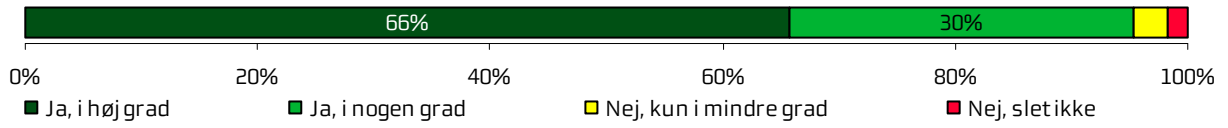
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=208)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	91 %	98 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	87 %	82 %	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	88 %	85 %	93 % *	74 %	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	76 %	67 %	81 % *	65 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=236)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	94 %	-	98 %	90 % *	96 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

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. 23. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

#### 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 kommentarfelter. 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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. 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.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. 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 6	
4. 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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. 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"/>
6. 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"/>

Løbnr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. 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"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		

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

#### UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. 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"/>	
21. 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"/>

<b>22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

<b>23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>	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"/>	
<b>24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		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 26	Gå til spørgsmål 26	
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>					

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>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)?</b>	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"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

<b>33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?</b>	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"/>
<b>34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>	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"/>
<b>36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>40. Hvad er dit modersmål?</b>	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.: >>lobnr<<

6. december 2012

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

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. 21. december 2012**. 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](http://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.

>>ou15flet<<

#### 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.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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.

### **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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 64 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	64%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	36%	37%
Kvinde	64%	63%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	1%	1%
20-39 år	17%	23%
40-59 år	36%	39%
60-79 år	42%	34%
80 år eller derover	4%	4%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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"<sup>2</sup>

"**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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2010 og 2011 samt 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 2012. 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:

<sup>2</sup> 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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	254		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	91		36%	
Kvinde	163		64%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	2		1%	
20-39 år	43		17%	
40-59 år	91		36%	
60-79 år	107		42%	
80 år eller derover	11		4%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	245		99%	
Pårørende	3		1%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	244		97%	
Ikke dansk	8		3%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ryga ambulans	23		9%	
Udag Reumatologisk Dagafsnit	72		28%	
Uamb Reumatologisk Amb. U	157		62%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2		1%	

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	29	64	6	0	231	19
<b>Køn</b>						
Mand	36	59	4	1	83	6
Kvinde	26	66	8	0	148	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	15	73	12	0	40	3
40-59 år	40	55	5	0	83	7
60-79 år	26	66	6	1	98	6
80 år eller derover	38	62	0	0	8	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	63	7	0	223	19
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	63	6	0	223	18
Ikke dansk	14	71	14	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	36	59	5	0	22	1
Udag Reumatologisk Dagafsnit	32	63	4	0	68	4
Uamb Reumatologisk Amb. U	27	65	8	1	139	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	35	60	4	1	251
<b>Køn</b>					
Mand	41	55	1	2	89
Kvinde	32	63	5	0	162
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	26	67	7	0	43
40-59 år	42	54	3	0	90
60-79 år	33	62	3	2	105
80 år eller derover	37	63	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	60	4	1	243
Pårørende	-	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	60	4	1	242
Ikke dansk	25	75	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ryga ambulant	43	52	4	0	23
Udag Reumatologisk Dagafsnit	38	60	3	0	72
Uamb Reumatologisk Amb. U	33	62	4	1	154
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	9	72	17	2	244
<b>Køn</b>					
Mand	15	70	14	1	88
Kvinde	6	73	19	3	156
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	14	69	17	0	42
40-59 år	8	71	18	3	88
60-79 år	8	73	18	1	101
80 år eller derover	18	73	0	9	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	8	72	17	2	236
Pårørende	-	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	9	72	17	2	235
Ikke dansk	37	50	13	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ryga ambulant	13	61	26	0	23
Udag Reumatologisk Dagafsnit	10	70	18	1	71
Uamb Reumatologisk Amb. U	8	74	15	3	149
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	77	2	0	239
<b>Køn</b>					
Mand	26	74	0	0	88
Kvinde	17	79	4	0	151
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	33	64	2	0	42
40-59 år	20	79	1	0	85
60-79 år	15	82	3	0	102
80 år eller derover	13	75	12	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	77	3	0	231
Pårørende	-	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	78	3	0	230
Ikke dansk	50	50	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ryga ambulant	27	68	5	0	22
Udag Reumatologisk Dagafsnit	26	74	0	0	70
Uamb Reumatologisk Amb. U	17	80	3	0	145
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	57	3	0	251
<b>Køn</b>					
Mand	47	51	2	0	90
Kvinde	36	61	3	0	161
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	28	65	7	0	43
40-59 år	43	55	2	0	91
60-79 år	40	58	2	0	104
80 år eller derover	55	45	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	58	3	0	243
Pårørende	-	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	57	3	0	242
Ikke dansk	14	86	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ryga ambulant	48	52	0	0	23
Udag Reumatologisk Dagafsnit	49	48	3	0	71
Uamb Reumatologisk Amb. U	34	63	3	0	156
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

**Tabel 12. 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	92	8	200	51
<b>Køn</b>				
Mand	94	6	71	20
Kvinde	91	9	129	31
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	87	13	39	3
40-59 år	92	8	66	24
60-79 år	94	6	85	22
80 år eller derover	88	12	8	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	92	8	194	48
Pårørende	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	92	8	193	48
Ikke dansk	100	0	6	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ryga ambulant	100	0	12	11
Udag Reumatologisk Dagafsnit	88	12	60	11
Uamb Reumatologisk Amb. U	93	7	126	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0

Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	71	19	4	191	6
<b>Køn</b>						
Mand	9	74	16	1	70	1
Kvinde	4	69	21	6	121	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	8	62	22	8	37	2
40-59 år	5	77	16	3	64	1
60-79 år	5	74	19	2	83	2
80 år eller derover	20	20	40	20	5	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	72	18	4	186	5
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	72	18	4	184	6
Ikke dansk	17	50	33	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulans	18	82	0	0	11	1
Udag Reumatologisk Dagafsnit	5	72	16	7	58	2
Uamb Reumatologisk Amb. U	5	71	21	3	120	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**Tabel 14. 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	14	30	18	38	180	19
<b>Køn</b>						
Mand	9	39	14	38	66	4
Kvinde	18	24	20	38	114	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	20	26	11	43	35	4
40-59 år	13	34	16	36	61	4
60-79 år	13	27	22	38	77	8
80 år eller derover	0	40	20	40	5	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	30	18	38	175	18
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	30	18	39	174	18
Ikke dansk	41	39	0	20	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	18	55	0	27	11	1
Udag Reumatologisk Dagafsnit	20	21	23	36	56	4
Uamb Reumatologisk Amb. U	12	31	17	41	111	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 15. 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	2	63	27	7	235	12
<b>Køn</b>						
Mand	3	62	30	5	88	2
Kvinde	1	64	26	9	147	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	5	65	25	5	40	2
40-59 år	1	60	28	11	82	5
60-79 år	2	64	29	6	102	4
80 år eller derover	0	78	22	0	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	1	64	27	8	226	12
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	2	63	28	8	225	12
Ikke dansk	12	75	13	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	10	55	20	15	20	2
Udag Reumatologisk Dagafsnit	3	63	26	7	68	1
Uamb Reumatologisk Amb. U	1	64	29	6	145	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	40	33	27	135
<b>Køn</b>				
Mand	54	26	20	46
Kvinde	33	36	31	89
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	42	23	35	26
40-59 år	36	36	28	42
60-79 år	44	32	24	59
80 år eller derover	28	43	28	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	40	32	28	130
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	41	33	26	129
Ikke dansk	0	39	61	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ryga ambulant	63	25	13	8
Udag Reumatologisk Dagafsnit	36	43	21	47
Uamb Reumatologisk Amb. U	41	27	33	79
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	38	39	22	76
<b>Køn</b>				
Mand	55	30	15	20
Kvinde	32	43	25	56
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	31	31	38	16
40-59 år	32	44	24	25
60-79 år	50	33	17	30
80 år eller derover	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	37	39	24	72
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	39	39	22	72
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ryga ambulant	-	-	-	2
Udag Reumatologisk Dagafsnit	33	46	21	39
Uamb Reumatologisk Amb. U	44	29	26	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	52	2	0	58	1
<b>Køn</b>						
Mand	59	41	0	0	17	0
Kvinde	42	56	2	0	41	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	22	67	11	0	9	1
40-59 år	69	31	0	0	19	0
60-79 år	40	60	0	0	25	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	50	2	0	54	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	49	2	0	55	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	-	-	-	-	2	0
Udag Reumatologisk Dagafsnit	58	42	0	0	31	0
Uamb Reumatologisk Amb. U	33	63	4	0	24	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 19. 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	34	56	9	1	217	32
<b>Køn</b>						
Mand	45	46	10	0	83	5
Kvinde	28	62	8	2	134	27
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	30	62	5	3	37	4
40-59 år	43	45	11	1	80	10
60-79 år	30	60	9	1	89	16
80 år eller derover	22	78	0	0	9	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	55	9	1	208	32
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	55	9	1	207	32
Ikke dansk	25	75	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	23	73	0	5	22	0
Udag Reumatologisk Dagafsnit	37	52	9	1	67	3
Uamb Reumatologisk Amb. U	34	55	10	1	126	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**Tabel 20. 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	6	249
<b>Køn</b>				
Mand	1	93	6	88
Kvinde	1	92	7	161
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	0	95	5	41
40-59 år	0	92	8	90
60-79 år	3	91	6	106
80 år eller derover	0	90	10	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	93	6	240
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	92	7	239
Ikke dansk	0	100	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ryga ambulant	5	95	0	22
Udag Reumatologisk Dagafsnit	0	96	4	71
Uamb Reumatologisk Amb. U	1	90	8	154
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 21. 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	1	86	13	90	162
<b>Køn</b>					
Mand	3	89	8	37	53
Kvinde	0	83	17	53	109
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	2	0
20-39 år	6	65	29	17	26
40-59 år	0	89	11	27	64
60-79 år	0	89	11	38	67
80 år eller derover	0	100	0	6	5
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	84	15	83	160
Pårørende	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	86	14	84	158
Ikke dansk	20	80	0	5	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ryga ambulant	11	78	11	9	14
Udag Reumatologisk Dagafsnit	0	76	24	29	43
Uamb Reumatologisk Amb. U	0	92	8	51	104
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	1

**Tabel 22. 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	69	27	4	0	240	11
<b>Køn</b>						
Mand	80	17	2	0	87	2
Kvinde	63	33	5	0	153	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	65	32	2	0	43	0
40-59 år	71	23	7	0	88	1
60-79 år	71	27	2	0	97	9
80 år eller derover	60	40	0	0	10	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	26	4	0	231	11
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	26	4	0	231	11
Ikke dansk	44	56	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	67	29	5	0	21	2
Udag Reumatologisk Dagafsnit	80	19	1	0	70	2
Uamb Reumatologisk Amb. U	65	31	5	0	147	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 23. 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	75	23	2	0	238	14
<b>Køn</b>						
Mand	85	14	1	0	87	3
Kvinde	69	29	2	0	151	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	68	30	2	0	43	0
40-59 år	78	19	2	0	87	3
60-79 år	75	24	1	0	96	10
80 år eller derover	80	20	0	0	10	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	24	2	0	229	14
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	22	2	0	228	14
Ikke dansk	38	62	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	67	29	5	0	21	2
Udag Reumatologisk Dagafsnit	83	17	0	0	71	1
Uamb Reumatologisk Amb. U	72	26	2	0	144	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0



**Tabel 24. 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	46	42	10	2	247	3
<b>Køn</b>						
Mand	47	47	6	1	88	0
Kvinde	45	40	13	3	159	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	44	37	16	2	43	0
40-59 år	46	44	10	0	90	0
60-79 år	48	42	7	3	104	1
80 år eller derover	25	38	25	12	8	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	42	10	2	238	3
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	41	10	2	237	3
Ikke dansk	25	62	12	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	35	39	26	0	23	0
Udag Reumatologisk Dagafsnit	67	26	7	0	70	1
Uamb Reumatologisk Amb. U	38	50	9	3	152	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 25. 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	58	32	7	3	246	6
<b>Køn</b>						
Mand	66	25	7	2	89	0
Kvinde	54	36	7	3	157	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	44	40	14	2	43	0
40-59 år	59	30	8	3	90	0
60-79 år	63	30	4	3	103	3
80 år eller derover	63	37	0	0	8	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	32	7	3	237	6
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	31	7	3	236	6
Ikke dansk	25	75	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	45	36	14	5	22	1
Udag Reumatologisk Dagafsnit	61	32	6	1	71	1
Uamb Reumatologisk Amb. U	59	31	7	3	151	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**Tabel 26. 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	60	33	5	1	201	46
<b>Køn</b>						
Mand	69	26	5	0	78	10
Kvinde	55	38	6	2	123	36
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	44	46	8	3	39	4
40-59 år	59	36	4	1	73	15
60-79 år	69	26	5	0	81	23
80 år eller derover	67	33	0	0	6	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	32	6	1	194	44
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	31	5	1	192	46
Ikke dansk	14	71	14	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	62	33	5	0	21	2
Udag Reumatologisk Dagafsnit	63	32	5	0	63	8
Uamb Reumatologisk Amb. U	59	33	6	2	115	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 27. 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	251
<b>Køn</b>			
Mand	97	3	89
Kvinde	95	5	162
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	95	5	43
40-59 år	97	3	90
60-79 år	94	6	105
80 år eller derover	100	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	95	5	242
Pårørende	-	-	3
<b>Modersmål</b>			
Dansk	96	4	241
Ikke dansk	87	13	8
<b>Afsnitsnavn</b>			
Ryga ambulans	96	4	23
Udag Reumatologisk Dagafsnit	92	8	72
Uamb Reumatologisk Amb. U	97	3	154
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2

**Tabel 28. 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	10	60	30	0	10	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	14	57	29	0	7	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	20	60	20	0	5	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	60	30	0	10	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	56	33	0	9	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulans	-	-	-	-	1	0
Udag Reumatologisk Dagafsnit	0	80	20	0	5	1
Uamb Reumatologisk Amb. U	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. 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	64	24	10	2	230	16
<b>Køn</b>						
Mand	70	17	12	1	83	5
Kvinde	61	28	9	2	147	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	52	35	7	5	40	2
40-59 år	68	16	15	0	85	3
60-79 år	66	25	6	2	95	8
80 år eller derover	63	25	12	0	8	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	24	9	2	221	16
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	25	9	2	220	16
Ikke dansk	50	13	37	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	75	15	10	0	20	1
Udag Reumatologisk Dagafsnit	52	27	17	5	66	6
Uamb Reumatologisk Amb. U	69	24	6	1	142	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**Tabel 30. 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	23	70	6	1	161	51
<b>Køn</b>						
Mand	28	71	2	0	58	17
Kvinde	20	70	8	2	103	34
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	16	71	13	0	31	4
40-59 år	30	63	5	2	57	20
60-79 år	21	74	3	2	65	24
80 år eller derover	17	83	0	0	6	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	70	6	1	155	49
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	71	6	1	153	51
Ikke dansk	33	67	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulans	25	69	6	0	16	4
Udag Reumatologisk Dagafsnit	28	64	6	2	47	16
Uamb Reumatologisk Amb. U	20	74	5	1	97	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?</b>					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	34	7	4	250
<b>Køn</b>					
Mand	64	29	7	0	89
Kvinde	50	37	7	6	161
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	44	39	14	2	43
40-59 år	51	38	7	4	90
60-79 år	62	30	5	4	104
80 år eller derover	64	27	9	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	55	34	7	4	241
Pårørende	-	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	55	34	7	4	240
Ikke dansk	38	50	12	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ryga ambulant	61	26	9	4	23
Udag Reumatologisk Dagafsnit	63	32	6	0	72
Uamb Reumatologisk Amb. U	50	37	8	5	153
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2



**Tabel 32. 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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	63	37	189	61
<b>Køn</b>				
Mand	72	28	64	25
Kvinde	58	42	125	36
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	67	33	36	7
40-59 år	68	32	69	21
60-79 år	57	43	73	31
80 år eller derover	67	33	9	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	63	37	181	60
Pårørende	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	36	181	59
Ikke dansk	50	50	6	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ryga ambulant	90	10	20	3
Udag Reumatologisk Dagafsnit	73	27	59	13
Uamb Reumatologisk Amb. U	52	48	108	45
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0

Tabel 33. 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	27	70	2	1	114	0
<b>Køn</b>						
Mand	27	73	0	0	45	0
Kvinde	27	68	3	1	69	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	17	79	4	0	24	0
40-59 år	22	76	2	0	45	0
60-79 år	38	59	0	3	39	0
80 år eller derover	34	66	0	0	6	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	71	2	0	109	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	70	2	1	110	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	41	47	6	6	17	0
Udag Reumatologisk Dagafsnit	29	71	0	0	42	0
Uamb Reumatologisk Amb. U	19	79	2	0	53	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**Tabel 34. 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	43	52	5	0	244
<b>Køn</b>					
Mand	55	41	3	0	87
Kvinde	37	57	5	1	157
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	30	63	7	0	43
40-59 år	46	48	5	1	87
60-79 år	48	48	4	0	102
80 år eller derover	40	60	0	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	52	5	0	235
Pårørende	-	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	52	5	0	234
Ikke dansk	50	50	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ryga ambulant	43	57	0	0	23
Udag Reumatologisk Dagafsnit	48	49	3	0	71
Uamb Reumatologisk Amb. U	41	53	6	1	148
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 35. 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	37	57	6	0	247
<b>Køn</b>					
Mand	49	48	2	0	89
Kvinde	30	62	8	0	158
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	21	69	9	0	42
40-59 år	50	44	7	0	89
60-79 år	32	64	5	0	104
80 år eller derover	40	60	0	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	57	6	0	238
Pårørende	-	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	57	6	0	237
Ikke dansk	38	62	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ryga ambulant	39	48	13	0	23
Udag Reumatologisk Dagafsnit	41	56	3	0	71
Uamb Reumatologisk Amb. U	34	59	7	0	151
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

**Tabel 36. 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	19	74	7	0	31	8	208
<b>Køn</b>							
Mand	30	70	0	0	10	4	74
Kvinde	14	76	10	0	21	4	134
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	39
40-59 år	30	60	10	0	10	2	77
60-79 år	25	66	8	0	12	5	87
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1	5
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	19	74	7	0	27	7	204
Pårørende	-	-	-	-	3	0	0
<b>Modersmål</b>							
Dansk	19	74	7	0	27	7	203
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	3
<b>Afsnitsnavn</b>							
Ryga ambulant	17	83	0	0	6	0	16
Udag Reumatologisk Dagafsnit	30	60	10	0	10	3	59
Uamb Reumatologisk Amb. U	14	79	7	0	14	5	132
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	1

Tabel 37. 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	18	65	15	3	113	135
<b>Køn</b>						
Mand	27	59	11	3	37	53
Kvinde	13	67	17	3	76	82
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	17	56	28	0	18	24
40-59 år	19	54	19	8	37	53
60-79 år	19	71	10	0	52	51
80 år eller derover	0	100	0	0	5	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	63	16	3	109	130
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	63	16	3	108	130
Ikke dansk	-	-	-	-	4	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	7	79	14	0	14	8
Udag Reumatologisk Dagafsnit	30	67	3	0	30	42
Uamb Reumatologisk Amb. U	15	60	21	4	68	84
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

**Tabel 38. 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	56	15	20	9	208	44
<b>Køn</b>						
Mand	44	16	24	15	79	11
Kvinde	64	14	17	5	129	33
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	45	17	30	8	40	3
40-59 år	51	22	19	8	78	12
60-79 år	67	8	14	11	80	26
80 år eller derover	56	11	22	11	9	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	15	19	9	201	42
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	15	19	9	202	40
Ikke dansk	39	0	61	0	5	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	53	27	13	7	15	8
Udag Reumatologisk Dagafsnit	51	14	23	12	65	7
Uamb Reumatologisk Amb. U	59	14	19	8	126	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	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	66	30	3	2	236	14
<b>Køn</b>						
Mand	78	19	2	1	85	5
Kvinde	59	36	3	2	151	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	59	37	5	0	41	2
40-59 år	63	33	2	1	87	3
60-79 år	72	22	3	3	97	8
80 år eller derover	56	44	0	0	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	30	3	2	228	14
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	29	3	2	227	14
Ikke dansk	50	50	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ryga ambulant	43	52	5	0	21	2
Udag Reumatologisk Dagafsnit	79	20	1	0	70	2
Uamb Reumatologisk Amb. U	62	31	3	3	143	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			19
Kommunikation og information			4
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			12
Pleje			5
Relationer til personale			13
Ventetid			4



## Reumatologisk U

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ryga ambulant	Modtagelsen
1	Ikke lige nogen sekretær, da jeg kom. Ikke så imødekomende (bløde værdier), men ok information.	God
3	Ualmindelig sød og smilende sygeplejerske, der er inde i tingene og er god til at uddybe/forklare. En absolut enestående person!	Virkelig god
6	Der er altid god tid fra personalets side. Jeg ved, at det er en travl arbejdsplads med et stort patient-flow, men det mærker man ikke som patient. Patienten (mig) er i fokus.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Modtagelsen
1	Har været i ambulant behandling i flere år, så kender alle rutiner.	God
3	Altid venlighed, hjælpsomhed og en varme fra alle. HERLIGT. Så ug plus til ALLE.	Virkelig god
4	På trods af travlhed er personalet altid venlige og imødekomende. De fleste husker mit navn, helt fantastisk.	Virkelig god
5	Jeg er ALTID i tvivl, om hvor det helt præcist er, at jeg skal henvende mig, selvom jeg har været der mange gange. Reception eller hos sygeplejerskerne?	God
6	Er søde og hjælpsomme.	Virkelig god
7	Virkelig søde sygeplejersker. Følte mig altid velkommen. Og efter første besøg var jeg "kendt", og jeg følte, at jeg blev husket!	Virkelig god
8	Jeg møder altid venlighed, mit navn huskes, og jeg føler mig velkomme og tryk ved afdelingen.	God
9	Der er altid en flink og venlig modtagelse uanset hvor, travlt de har det.	Virkelig god
10	Personalet har/havde travlt. Meget travlt. De tog sig dygtigt af det, de skulle, med et smil. Men indimellem har der manglet lidt nærvær, som jeg oplevede skyldtes de mange "hurtige" bolde i luften.	God
11	Imødekomende.	Virkelig god
12	Sygeplejerskerne er ofte smilende og søde :-)	Virkelig god
18	Modtages som regel med et smil.	God
20	Synes, systemet med en fælles modtagelse fungerer rigtig fint.	Virkelig god
22	Altid glade og smilende medarbejdere!!	God
24	Meget venlig og hjælpsom.	Virkelig god
26	De er altid søde, venlige, imødekomende og hjælpsomme.	Virkelig god
28	Skranken, hvor jeg skulle henvende mig, var ubemandet. Et skilt henviste til et andet kontor. På dette kontor ville de ikke modtage mig og henviste så til et tredje kontor.	Dårlig
ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Modtagelsen
1	Altid smilende og meget serviceminded sygeplejersker, og lægerne er yderst kompetente!	Virkelig god
2	Blev begge gange modtaget med ordene: "Der er desværre ventetid, da vi har sygdom blandt lægerne" (den bemærkning bruger de måske altid). Sad på en gang og ventede og kunne høre, hvad sygeplejerskerne talte om på deres kontor. Der var intet venteværelse.	God

3	En usædvanlig flink damme ved skranken, som fortalte, hvad lægen hed, som jeg skulle ind til, og at det kun ville vare et øjeblik, før jeg ville kaldt ind. (Fra første besøg).	Virkelig god
5	Velforberedt og positivt personale.	Virkelig god
10	Der er jo ingen modtagelse. Man føler, at man forstyrrer nogle stressede sygeplejersker, som virker til, at de ikke ønsker at velkomme nogen som helst.	Dårlig
12	Jeg har kun kontakt med personen ved skranken ved ankomsten.	God
16	Folk er altid meget smilende. Man hilser endda med ens navn.	Virkelig god
17	Venlige, og jeg blev med det samme vist til rette.	Virkelig god
19	Venlig, smilende og imødekommende.	Virkelig god
20	Jeg blev kun informeret om ventetiden (ca. en time), da jeg selv spurgte. Lægen beklagede ventetiden.	God
22	De er altid venlige.	God
23	Professionel, ingen skilte sig ud.	God
24	Har altid følt stor venlighed. Har fået uddybende svar på vores spørgsmål. Følt medlevende, hjælpsomhed og stor tryghed ved modtagelsen i ambulatoriet.	Virkelig god
27	Personalet var flinke og meget imødekommende. Jeg kunne foreslå en mere overskuelighed, når man kommer i afdelingen. For eksempel hvor henvender man sig, og hvilke toiletter er til borgerne, der kommer i ambulatoriet.	Virkelig god
31	Alle personaler virkede venlige, men måske ikke så opmærksomme på nyankomne patienter.	God
32	Sekretæren er velinformeret og god til at udnytte tiden, hvis der er ventetid hos lægen.	God
33	En for hastig og ligegyldig tilrettevisning.	Dårlig
34	Læge og [anden medarbejder] modtog, og man føler sig ligeværdig og velkommen. Øvrigt personale var smilende, venlige og altid hjælpsomme, selvom de har travlt.	God
36	Ambulatoriets fysiske rammer er ikke særlig patientvenligt. Personalet er meget imødekommende, men der er for eksempel ikke ret gode siddeforhold ved ankomsten.	God
37	Som gigtpatient er jeg bruger af ambulatoriet gennem [mange] år, så den eneste, jeg har kontakt til, er min faste læge, og det fungerer fuldt tilfredsstillende.	Uoplyst
40	I ventetiden lavede vi ny gåtest hos fysioterapeut/ergoterapeut. Pigerne har tjek på, hvem der kommer og går.	Virkelig god
45	Min læge bagatelliserede min sygdom, fordi den er svag lige nu. Jeg fik fornemmelsen af, at han gerne ville have mig ud ad døren hurtigt igen.	Dårlig
47	Jeg har været på Reumatologisk flere gange i løbet af den seneste tid. [Én gang var] min tid forsvundet ud af systemet, og jeg måtte derfor vente halvanden time. Normalt synes jeg, at modtagelsen er ok.	Dårlig
49	Altid smilende og venlige. Både ude på gangen og inde i selve ambulatoriet.	Virkelig god
51	Lidt personafhængigt (sygeplejerske).	God
54	God modtagelse med fint informationsniveau.	God
58	Nej, jeg oplevede kun venlighed.	God
59	Venlige og søde mennesker.	Virkelig god
61	Til at starte med, for nogle år siden, kunne man bare sætte sig og vente. Så blev det vist lavet	God

om, for pludselig skulle man melde sig ved en skranke, og det blev præsenteret af en ikke alt for venlig dame, der heller ikke gad svare på hvorfor denne ændring.

-  62 Modtagelsen er god. Venlige personaler. Ventetiden kan føles lang ind imellem. God
-  63 Stod og ventede længe på at bekræfte, jeg var kommet. Sekretæren var ikke på pinden længe. Gik ned og meldte min ankomst til sygeplejersken på afdelingen, og da mødte jeg venlighed. Dårlig

## Reumatologisk U

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ryga ambulant	Fejlhåndtering
10	Anden afdeling havde misforstået ved henvisning, at det var [flere forskellige ting], der skulle undersøges. Så man var nødt til at give mig en ny tid for undersøgelsen (fik at vide, at så var det en anden procedure).	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit</b>
13	Det er en længere beskrivelse, men jeg havde været igennem et laaaangt undersøgelsesforløb og havde fået at vide, at jeg skulle have indsprøjtning i [specifikt sted i foden], og fik det [andet sted i foden].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Ikke respons på forespørgsel om tidligere undersøgelser.	Godt
17	Talte kun med lægen.	Uoplyst
25	Jeg ved, at den biologiske medicin, jeg bliver behandlet med, blandes på afdelingen. Har en fornemmelse af, at der "måske" engang imellem bliver blandet noget andet i, da jeg ofte dør med nogle grimme bivirkninger efter mine behandlinger.	Godt
30	Nogle gange glemte man at bestille visse blodprøver, som var aftalt, inden den pågældende undersøgelse. Dette finder jeg problematisk, da jeg tager [medicin], og en reducere af mg forudsætter, at resultaterne fra blodprøverne foreligger inden undersøgelsen.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U</b>
21	Jeg har deltaget i forskningsforsøg, men altid skulle henvende mig flere gange, for at få at vide noget om mine resultater af scanningerne. Ved sidste undersøgelse blev jeg lovet en [scanning], men blev aldrig indkaldt, før jeg igen nævnte det for personalet halvandet år senere.	Dårligt
29	Får ikke breve.	Godt
35	Ingen fejl.	Uoplyst
41	Jeg forventede at kunne blive overført til et andet hospital af praktiske grunde. Men det kunne ikke lade sig gøre.	Uoplyst
47	At jeg var røget ud af systemet. At der ikke var sammenhæng mellem de ting, der blev sagt to forskellige gange (noget angående hyppigheden af blodprøvetagning).	Dårligt
68	Ingen. Min læge var super professionel, dygtig og behagelig.	Uoplyst

## Reumatologisk U

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

ID	Kommentarer - Ryga ambulant	Samlet indtryk
2	Omsorgsfuld og forstående personale.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Samlet indtryk
2	Det går hurtigt. Lægen ser på skærm, hvordan blodprøver er forløbet, godt eller skidt. Lidt trykken på knæ og føleri udenpå tøjet.	Godt
4	Hjælper mig med at få undersøgt problemer med ryggen, selvom jeg går på ambulatoriet med [anden lidelse].	Virkelig godt
7	Vil gerne takke NN for virkelig at tage godt hånd om mig. Hun kan det med patientkontakt. Verdensklasse!	Godt
10	De forskellige læger har ikke altid haft fælles linje, fælles grænse, fælles oplevelse af metoder og medicinsk behandling!!!	Godt
12	NN tager sig altid god tid til en. Det er dejligt. Ingen stress, mange smil.	Virkelig godt
13	Jeg var blevet ultralydsscannet og hvis de havde fået beskeden, det kan jeg jo ikke vide, burde behandlingen jo været foretaget rigtigt.	Godt
15	Der er dårlig planlægning hver gang. Der er ingen organisation, der mangler planlægning.	Godt
19	Effekten af [medicin] stadig god, men negativ ændring på vej i ledsmerteniveau.	Godt
20	Har haft et langt undersøgelses-/behandlingsforløb grundet sygdommens kompleksitet.	Virkelig godt
21	Super professionelt personale. :-)	Virkelig godt
22	Stor ros til Reumatologisk Dagafsnit i Aarhus. Kompetencer, engagement og arbejdsglæde hos både læger og andet personale er lysår bedre, end da jeg gik til kontrol i anden by! Medarbejderne fortjener de største roser!	Virkelig godt
23	Man skal kunne snakke med en læge og ikke en sygeplejerske, når man føler behov for det. Og IKKE skulle til at diskutere om det!	Godt
26	Man skal selv have indsigt og forstand på sin sygdom for at kunne stille de rigtige spørgsmål og stille krav til behandlingen. F.eks. i forbindelse med kontakt til andre afdelinger [].	Virkelig godt
28	Lægerne samt det fastansatte plejepersonale yder en høj grad af faglighed. Har på de to seneste besøg i ambulatoriet været behandlet af sygeplejersker fra et vikarbureau. De lavede for mange fejl, så jeg følte, at jeg selv skulle holde øje med procedureerne.	Godt
31	Bortset fra en lang ventetid følte jeg mig rigtig godt modtaget, og jeg var imponeret over den faglige kompetence, jeg blev mødt med.	Virkelig godt
32	Ventetiden er oftest ca. fem minutter for mine kontrolbesøg. Smart med skærm, hvor man udfylder, hvordan man har det. Generelt mangler der noget at læse, især for mænd. Almindelige blade om arbejdet med artikler osv. kunne være interessant.	Godt
ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Samlet indtryk
1	Det ville virke mere trygt, hvis der var en tæt dialog mellem anden afdeling, hvor jeg er fast tilknyttet pga. kronisk [sygdom]. Der er jo trods alt sammenhæng mellem [mine to lidelser] :-)	Virkelig godt
3	En fantastisk god oplevelse. To besøg, to læger. Begge havde sat sig godt ind i min situation og var meget omhyggelige og oplysende.	Virkelig godt

8	Jeg synes, at lægen virkede arrogant. Der var to [andre] med ved kontrollen, og han var bare arrogant. Normalt har jeg haft meget tilfredsstillende besøg i afdelingen.	Godt
10	Det er jo fint, når man først har fået sin tid. Problemet er, at jeg ikke får tider som planlagt, men selv må tage kontakt til Ambulatoriets sygeplejersker for at få en tid, hvorved jeg bliver sat ind i akutskemaet.	Godt
11	Jeg kunne godt tænke mig en struktureret opfølgning. Jeg har oplevet et par gange, at jeg selv må ringe ind for at spørge til prøveresultater, også selvom der i nogle tilfælde skulle følges op med ny medicinering og lignende. Det vil kunne undgås, hvis man havde en plan/struktur for opfølgningen.	Virkelig godt
12	Det er vigtigt, at man har forberedt sine spørgsmål hjemmefra for at få svar på evt. andet end lægen fortæller.	Godt
13	Som regel, næsten altid den samme læge jeg bliver modtaget og behandlet af, hvilket jeg synes er trygt for mig.	Virkelig godt
14	Søde og glade sygeplejersker og en helt utrolig læge [NN].	Virkelig godt
16	Det kommer an på hvilken læge man er inde ved. Nogen kan få en til andre relevante undersøgelser næsten med det samme, og ved andre kan der gå flere måneder.	Godt
19	Det var en fin oplevelse.	Virkelig godt
20	Lægen velorienteret og god til at lytte.	Godt
23	Finder det påfaldende, at jeg selv skulle ringe og spørge, om jeg selv skulle bede om tid, eller om jeg blev indkaldt til svar på undersøgelser, eller om jeg skulle have en ny tid.	Dårligt
25	Har kun oplevet en enkelt kontrol negativ. Ikke særlig god kommunikation med en [] læge. Havde bl.a. ikke skrevet noget om ny tid. Måtte selv efter lang tids venten ringe og få en ny tid!!!	Virkelig godt
28	Jeg har kun været i ambulatoriet en gang. Ville nok kunne sige mere efter næste besøg.	Virkelig godt
30	Jeg synes, jeg både er blevet modtaget og behandlet godt af jeres personale på afdelingen. Mine besøg på afdelingen førte dog ikke til nogen diagnose eller afklaring i forhold til henvisningsårsagen, hvorfor jeg stadig er lige så plaget af symptomer som inden mit besøg. Derfor føler jeg lidt, at jeg er blevet "cuttet af" enten her eller hos min praktiserende læge. Som tingene ser ud nu, er der ingen, der tager hånd om symptomerne, som i høj grad påvirker min hverdag.	Godt
33	Fordi der var så lang ventetid, havde jeg gået hos en speciallæge igennem flere år... Efter to års ventetid blev jeg undersøgt og fik at vide, at mine smerter nok skyldtes [lidelse]. Jeg tror selv, at smerterne OGSÅ skyldes noget andet, men blev udskrevet fra afdelingen til det uvisse!!	Dårligt
34	Man kunne måske øge "støtten til at leve med gig", altså vejledningsdelen mere sideløbende med den behandlende del, som jeg oplever konsultationerne har hovedvægt på.	Godt
38	Jeg har altid følt, at der er blevet taget hånd om mig, og jeg trygt kunne lade tingene ske.	Godt
42	Måske kunne man uddybe mit sygdomsforløb lidt bedre, da netop min sygdom er speciel.	Godt
48	Tre måneder fra henvisning til svar.	Godt
51	Jeg er, og har været, meget tilfreds med den lægelige behandling.	Godt
54	Oprindeligt var det vanskeligt at få [] afdelingen til at tage min sygdom [seriøst], men da det første skete, har alle behandlinger, kontakter til afdelingen været yderst positivt og altid seriøst.	Virkelig godt
55	Fik at vide, at jeg ville blive kaldt ind efter tre måneder. Dette, synes jeg, er uacceptabelt, når der ikke blev iværksat nogen behandling overhovedet. Det kan ikke passe, at man skal vente tre måneder på svar fra blodprøver og røntgen, og jeg har da også fået brev om disse ting, men har intet hørt, om hvornår jeg skal møde igen.	Dårligt



- |             |  |                         |
|-------------|--|-------------------------|
| <p>✎ 56</p> | <p>Jeg går til undersøgelse hos én bestemt læge NN. Det er oftest problematisk at fastsætte tidspunkt for næste undersøgelse på grund af lægens kalender. (Man (sygeplejerskerne) kan ikke disponere ret langt ud i fremtiden over ledige tider hos lægen). Jeg plejer selv at kontakte ambulatoriet, når den aftalte periode er gået (f.eks. efter 3 mdr.), og det virker så på den måde, at de finder en tid, hvor jeg kan "puttes ind". Så på den måde lykkes det så. Men det ville bestemt være rarere at få en tid ved den forrige konsultation, ikke bare for min egen planlægnings skyld, men ikke mindst fordi det er svært at komme igennem på telefon.</p> | <p>Virkelig godt</p>    |
| <p>✎ 58</p> | <p>Jeg synes virkelig, at den læge, jeg talte med, virkede utrolig kompetent og grundig. Var god til at forklare alt.</p>  | <p>Virkelig godt</p>    |
| <p>✎ 60</p> | <p>Jeg lider af stress, angst og depression. At have to læger, der undersøger og spørger ind på samme tid, stresser meget. Kunne evt. undersøge hver sin side af kroppen forskudt!</p>   | <p>Dårligt</p>          |
| <p>✎ 62</p> | <p>Det forløb nogenlunde, som det plejer.</p>  | <p>Godt</p>             |
| <p>✎ 64</p> | <p>Den pågældende læge var en personlighed ud over det almindelige, og vi fik en spændende samtale [ ].</p>  | <p>Virkelig dårligt</p> |
| <p>✎ 68</p> | <p>Fik lynhurtigt fat i læge NN på [ andet sygehus], som så mig, og henviste mig videre til jeres læge NN. Fik tid i løbet af et par dage og super god behandling.</p>   | <p>Uoplyst</p>          |

## Reumatologisk U

### Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Ryga ambulant	Samlet indtryk
2	Forvirrende, usammenhængende og uoverskueligt skriftligt materiale. For mange informationer i forskelligt layout. Al for megen (unødig) tekst, der forvirrer, når man ikke er vant til at læse mange informationer. Fandt kun ud af det takket være mine voksne børn. Informationsmaterialet trænger til en kraftig opstramning ([hvilket betyder] kort og præcis information).	Virkelig godt
9	Jeg fik et brev, der efterlod flere spørgsmål, end det svarede på. Jeg var forvirret efterfølgende.	Godt
11	Lægen havde ikke fået papirerne, før han selv ringede efter dem!	Dårligt
ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Samlet indtryk
2	Der bliver taget blodprøver løbende. Hvis der ikke er noget galt, får jeg ikke besked. Hvis tal er dårlige bliver jeg kontaktet om, hvad jeg skal gøre.	Godt
10	Det har været fint, men ofte noget der lige skulle klares af med "venstre hånd". Prioritering og arbejdspress.	Godt
21	Let forståelig.	Virkelig godt
22	Der var ikke behov, da det var en rutinekontrol pga. behandling med Humira!	Virkelig godt
28	Lægerne [er] fantastisk gode til at medindrage mig, og giver mange informationer. Orienterer om fordele og ulemper ved diverse behandlinger.	Godt
31	Man bliver som hyppig gæst på sygehuset mere eller mindre bombarderet med oplysninger, herunder skriftlige, som kan være svære at holde styr på. Jeg ville ønske, at man kunne lave et lille ringbind, hvori man kunne sætte de oplysninger, man gerne vil gemme. Jeg har ofte oplevet, at lægerne spørger mig: "Hvornår fik du den og den medicin, hvornår fik du sidst røntgenfotograferet den og den legemsdel"? Jeg kan ikke huske sådan noget. Har selv puslet med nogle skemaer med afkrydsninger osv., men kunne godt tænke mig en overordnet mappe til den slags. Ringbindet kan jeg selvfølgelig selv levere, men et overordnet indeks samt en samordnet størrelse på alt materiale kunne være rart. Jeg ved simpelthen ikke, hvad jeg skal gøre af alle de forskellige størrelse brochurer, jeg får. I sidste ende ryger de ud.	Virkelig godt
32	Godt med en fysisk indkaldelse i form af brev, selvom evt. sms/mailordning kunne overvejes.	Godt
ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Samlet indtryk
2	Spurgte om der fandtes nogle øvelser, så jeg kunne få det bedre. Der blev henvist til en internetadresse. Det har jeg så printet ud. Det havde været rart, hvis de havde printet det ud til mig.	Godt
3	Nej. Kun tilfredshed. [].	Virkelig godt
7	Kun tilfældigt fik jeg ved sidste undersøgelse oplyst, at man kunne se forandringer i min [legemsdel] ud fra røntgenbilleder taget for ca. to år siden.	Godt
8	Jeg synes ikke, at lægen viste empati eller nogen interesse i, hvad jeg havde at tilføje eller sige. Han gik 100 procent efter hvad, journalen sagde, og underviste bare de [] studerende. Det var som om, at jeg var betydningsløs og ligegyldig.	Godt
9	Selvom det tit kan være svært at følge med i alt, hvad der bliver sagt. Der er mange fremmedord.	Godt
12	[] Jeg taler sjældent med sygeplejersker ved besøg. [] Af lægen får jeg den information, jeg har brug for.	Godt
16	Jeg har fået information om sygdom og medicin i starten, dvs. [for mange år siden], men ikke	Godt

	opfølgning på dette, f.eks. information om ny medicin og forskning osv.	
✎ 20	Informationen, jeg fik af lægen i forbindelse med ny medicin, var ok.	Godt
✎ 23	Information hos lægerne var helt, som den skulle være, men den videre plan/behandling lå hen i det uviste.	Dårligt
✎ 26	Jeg har kun fået mundtlige informationer fra lægen, og de har været gode.	Godt
✎ 30	Jeg fik ikke ret megen information om, hvad jeg kunne forvente efter mine besøg (altså, hvad der skulle ske fremadrettet, og hvornår jeg kunne forvente at blive kaldt ind igen eller få svar på forskellige undersøgelser).	Godt
✎ 33	Jeg ville gerne have haft en SKRIFTLIG information.	Dårligt
✎ 44	Da jeg fik stillet diagnosen [], fik jeg ikke så mange informationer om, hvad det helt præcist var, og hvordan jeg nu skulle til at lære at leve med en kronisk sygdom. Jeg fik nogle pjecer, men ellers var der ikke ret meget opfølgning på, hvordan jeg havde det med sygdommen.	Godt
✎ 45	Den var meget sparsom.	Godt
✎ 46	Læge NN og sygeplejerske NN er guld værd for Afdeling 11.	Virkelig godt
✎ 55	Svævende svar på, hvornår jeg ville blive indkaldt igen. En sagde om tre måneder, en anden sagde, at der sagtens kunne gå længere tid.	Dårligt
✎ 60	Manglende tilkendegivelse af, om jeg var afsluttet hos jer eller sendt retur til et andet sygehus. Stresser igen, når man skal have kontakt.	Dårligt
✎ 62	Jeg synes, at personalet giver den tid, jeg har behov for, [så jeg kan] forstå informationerne.	Godt
✎ 63	Skriftlig information vedrørende behandling: Anden afdeling sender hurtigt kopi af undersøgelsen og journalen til patienten. Her kan man både læse om behandling, observationer, virkemidler, medicin og forventninger. Jeg tror ikke, egen læge bliver informeret fra Aarhus Universitetshospital.	Godt
✎ 68	Jeg fik information om, hvordan jeg kunne gå ind på nettet og finde de albue- og skulderøvelser, jeg skulle lave.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Jeg vil gerne takke jer for jeres respekt og høflighed. Men jeg er [fra et andet land] og har ikke kendt dansk og snakker ikke godt dansk. Derfor vil jeg gerne, når jeg kommer, at I har en [tolk, der taler mit sprog], og ikke én fra [andet land]. På forhånd tak.	Godt

## Reumatologisk U

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

ID	Kommentarer - Ryga ambulant	Samlet indtryk
2	Var i tvivl, om jeg skulle henvende mig eller vente på svar (fra den henvisende læge på sygehuset i Århus), og hvor længe jeg skulle vente.	Virkelig godt
4	Oplevede at egen læge ikke havde fået scanning/ og svar fra undersøgelsen tilsendt, som jeg ellers havde givet tilladelse til.	Godt
8	Det første besøg på den ene afdeling var bare så godt. Fantastisk personale. Men mit andet besøg på den anden afdeling var mindre heldigt. Blev behandlet ok, men jeg følte, at personen, jeg skulle tale med, ikke gad lytte til mig og de problemer, jeg havde, men at jeg bare skulle gøre, som HAN ville, og så ud af vagten. Det var ikke særlig behageligt eller positivt for mig.	Godt
11	Kunne være rart at få besked med det samme!	Dårligt
ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Samlet indtryk
10	Der har manglet bredde i behandlingen. Det har været entydigt, medicinsk tænkning, og ikke noget alternativ, f.eks. indsigt i kost m.m.	Godt
14	Jeg har [i mange år] fået [] og er derfor en flittig bruger af afdelingen. [], hvilket har hjulpet mig utrolig godt.	Virkelig godt
17	Det vil være SÅ dejligt, hvis man kunne komme ind til samme læge, det er alt for skiftende. Man når ikke at få tryghedsfølelsen.	Godt
21	Personalet er altid venlige og hjælpsomme. Kan være presset pga. travlhed.	Virkelig godt
22	God service i forbindelse med afhentning af Humira, når det er aktuelt!	Virkelig godt
32	Det ville være rart at vide mere om ernæring. Hvad slags mad påvirker sygdommen positivt/negativt?	Godt
ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Samlet indtryk
8	De fleste gange har jeg haft super oplevelse med besøget. Personalet er som regel søde og velforbredte.	Godt
14	Jeg er lidt skuffet over, at man ikke længere kan få en samtale med en diætist.	Virkelig godt
16	Sådan noget som livsstil kunne være godt at få samlet op.	Godt
18	- Altid forstående/handlende ved kontakt. - Altid lyttende/forstående. Ros!	Godt
20	Det er et stort problem, at det er meget svært at komme igennem til ambulatoriet per telefon. Nogle gange må man vente i halve og hele timer med en telefonsvarer, som ikke fungerer. Bare det at få en tid kan tage timer. Det har jeg flere gange opgivet. Det fungerer ikke, hvis man har arbejde!	Godt
23	Jeg savnede klar information om, hvad der skulle ske, når der var svar på blodprøve. Fik jeg tilsendt tid? Skriftligt svar? Hvornår skulle jeg komme igen? Jeg undrede mig over, jeg ikke hørte noget, og jeg ringede selv og fik en svartid. "Min" læge var i mellemtiden rejst, fandt jeg ud af, men først, da jeg kom til svar. Det er helt ok, og den "nye" var rigtig god, men jeg har en fornemmelse af, at jeg var faldet ud af reden, hvis jeg ikke selv havde rykket for svartid.	Dårligt
33	Hvis jeg får brug for igen at blive undersøgt på hospitalet, skal jeg så IGEN VENDE TO ÅR!	Dårligt
40	Hvis man ringer med mundtlige spørgsmål, er hjælpen super god, og lægen bliver spurgt.	Godt

- ✎ 50 Det er mit indtryk, at man i den grad er underbemandede. Godt
1. Der går altid meget længere tid mellem kontrolbesøgene end aftalt.
  2. Hvis man desperat ringer for at få hjælp. Kan slet ikke gå, stå eller ligge i weekenden, og så kan man ikke bruge det til noget som helst, at man måske kan klemmes ind til et tjek på torsdag...
  3. Jeg er ikke den type, der brokker mig eller råber op... Måske er det årsagen til, at jeg nogle gange føler, jeg bliver "sylvet"...??
- ✎ 51 Det kan være temmelig svært at komme igennem telefonisk. Godt
- ✎ 52 Indkaldelse til næste aftale overholdes aldrig. Der har været for mange forskellige læger, så den enkelte ikke har haft mulighed for at følge patienten. For mange patienter og for få læger gør ikke patienten tryk. Godt
- ✎ 55 Alt for lang ventetid, når der ikke er iværksat noget. Jeg står i akkurat samme situation, som da min læge henviste mig. Dårligt
- ✎ 64 Det her beskrevne forløb har været ganske ekstraordinært og på ingen måde typisk for mine besøg i ambulatoriet. Tidligere har ambulatoriet ordineret mig et medikament (salocyperin), der viste sig at gøre mig impotent. Da jeg beskrev bivirkningen for lægen, affejede han det med, at det havde han aldrig hørt om. Efterfølgende kontrolforsøg og gennemgang af dagbog har fastslået denne bivirkning af salocypoeerin. Bivirkningen der har vist sig, at medføre varige skader, har betydet et betydeligt tab af livskvalitet. Det oprørende er ikke den udviste uvidenhed, men afvisningen af indberetningen. Virkelig dårligt
- ✎ 65 Til den sidste undersøgelse sagde lægen, at han kun ville operere, hvis JEG ville garantere, at det ville hjælpe. Så jeg måtte svare nej. Hvor skulle jeg have denne viden fra? Jeg er jo ikke læge. Godt

## Reumatologisk U

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

ID	Kommentarer - Ryga ambulant	Samlet indtryk
1	Eneste men væsentlige punkt: Det er vigtigt, at den første, man møder, (her sekretæren) virker imødekommende og byder en velkommen.	Virkelig godt
5	Personalet virkede ikke fortravlet, men havde tid til patienten (mig). [Pleje]	Godt
7	Alt i alt upåklagelig og fornem behandling. Fortsæt endelig på denne vis. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	Jeg venter på en MR-scanning, og jeg synes, at ventetiden er total urimelig lang. [Ventetid]	Godt
11	Evt. høre, hvordan patienten har det efter at have ligget under scanningsmaskinen. Den er ret ubehagelig at ligge under. [Relationer til personale]	Dårligt
ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Samlet indtryk
3	Ville ønske, at der er nogle flere toiletter, da der er mange patienter om det ene. Det er ikke særlig smart. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Pladsen kan være trang, men det er ikke en gene for mig. Men jeg tænker, det kan være svært for personalet!	Virkelig godt
8	Jeg har fået behandling på stedet i mange år []. Jeg har altid følt mig tryk og taget alvorligt. Der er åbenhed i dialogen og altid tid til at spørge, hvilket jeg sætter stor pris på. Det er en super god afdeling med et venligt personale og stor viden. TAK! [Relationer til personale]	Godt
10	Personalet var hver især kompetente, imødekommende, hjertelige og omsorgsfulde.  Jeg kunne mangle en mere ensartet tænkning omkring behandlingen og nogle alternativer til ens diagnose/problem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
11	Der er ingen venteværelse, gang. Toiletforhold i forbindelse med sygestue ikke optimal.	Virkelig godt
12	Jeg synes, det er dejligt at komme derop, da der ofte er smil fra sygeplejerskerne og de fleste læger :-) [Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Jeg kunne måske godt tænke mig, hvis ambulatoriet lavede en plan over, hvordan de kan involvere egen læge lidt bedre. Den praktiserende læge har måske ikke så meget kendskab til f.eks. biologisk medicin, og hvordan og hvornår de skal sætte noget i gang ved infektioner, og hvad de skal være opmærksomme på. [Kvalitet i behandling]	Godt
18	Kunne godt bruge lidt højere stole. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
22	Ambulatoriet er lysår bedre end et andet ambulatorium. Man kan kun være glad, når man møder en engageret person, som f.eks. NN, som smitter alle på gangen med sin arbejdsglæde!!	Virkelig godt
24	Man kan bruge mere plads. Både til behandling og venteværelse. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	På dagafsnittet er der kun åbnet for ét toilet. Ofte skal man stå i kø for at kunne benytte dette	Godt

	toilet. [Fysiske rammer]	
✎ 26	Alle er professionelle og hjælpsomme. Super. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 27	Jeg får [] medicin, som jeg selv skal hente på Reumatologisk Afdelingen. De meget begrænsede udleveringstider er belastende.	Virkelig godt
✎ 28	Hvis det ikke var for de dårlige oplevelser med personale fra vikarbureauerne, ville mine behandlingsforløb være helt perfekte!	Godt
✎ 29	Der er ofte meget ventetid, og denne finder sted på gangen udenfor patientstuer. Dette finder jeg ikke hensigtsmæssig for nogen af parterne. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
✎ 31	Ventearealet synes at være kastet ind mellem en kondicykel og et par computere. Lige meget for en kort ventetid, men træls hvis man skal vente længe. Husk også at nogen af os har chauffør med, som der dårligt nok er plads til. Bortset fra det, vil jeg gerne pointere, at jeg havde en rigtig god oplevelse af mit besøg og blev kun mødt af søde og kompetente ansatte. Dette er trods alt det vigtigste, så skidt med ventearealet. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 33	Jeg synes, personalet er utrolig søde og hjælpsomme. Tak. Og jeg er rigtig glad for min dygtige læge NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Lad os ikke vente på en lang gang, hvor man kan høre, hvad sygeplejerskerne taler i telefon om. Det vil være rart med et venteværelse, når der skal gå så lang tid "på grund af lægers sygdom". [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
✎ 3	Man føler sig tryk, når man kommer ind til en fremmed læge, som i forvejen har læst ens journal. Jeg kunne kun hjælpes midlertidigt, men det at få medhold i, at det man gør med hensyn til motion og levevis er rigtigt, gør godt. Og støtter en fremover. Så tak for det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 4	Samme læge hver gang :) [Pleje]	Virkelig godt
✎ 6	Det var altid en god oplevelse at møde personalet på Reumatologisk Ambulatorium i Aarhus. [Relationer til personale]	Godt
✎ 7	Ved den sidste undersøgelse var ventetiden kort. Jeg har ellers ofte oplevet lang ventetid på over en halv time. Personalet plejer slet ikke at oplyse mig om længden af ventetiden, hvilket de gjorde til min UNDREN her sidste gang. [Ventetid]	Godt
✎ 10	Det er jo nogle elendige sæder i venteværelset. Ofte er undersøgelseslokalet koldt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 12	Det er utroligt svært at komme i forbindelse med en sygeplejerske i telefontiden. Man bliver ganske vist sat i venteposition, men så sker der heller ikke mere. Kun ca. det sidste kvarter af telefontiden kan man være heldig. Og man kan ikke komme til at tale med sin kontaktperson, hvis man er så heldig at have sådan en. Det er som regel den nyeste på afdelingen, der svarer telefonen. Derfor afhænger kvaliteten af samtalen af, hvor vidende eller imødekommende hun er. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 14	Ventefaciliteter skal/skulle forbedres. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 15	Den eneste ekstra kommentar er ? For mange skuffende læger. [Kvalitet i behandling]	Godt

✎	16	Altid glad og smilende personale, også når de er presset!	Godt
✎	17	Venterum er elendigt. En gang. Der er ingen spil, blade, aviser eller lignende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	18	Man skal ofte rykke for indkaldelsesbreve/ringe for at få tid, selvom man har aftalte tider med fast interval. Måske kunne bookingsystemet forbedres, så der kan gives tider mere end to måneder frem?!	Godt
✎	20	Jeg synes, at lægekonsultationen (som regel) fungerer ok. Men der er et enormt stort problem med at komme i kontakt med ambulatoriet pr. telefon. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
✎	22	Jeg har været så heldig at have samme læge i flere år. [Lægen arbejder der ikke længere], men jeg håber at kunne være så heldig igen at få fast læge. Jeg ved fra flere patienter, at de har mange forskellige og er kede af det. [Pleje]	Godt
✎	26	Når jeg går fra ambulatoriet og har fået at vide, at lægen vil se mig igen om tre måneder, kan jeg ikke forstå, at jeg får en tid, når der er gået seks måneder. Det bør ændres.	Godt
✎	28	Venteværelset er kun en gang, men der er jo nok ikke plads til andet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	31	De er professionelle, dygtige, velforberejdede og desuden meget venlige. Man føler sig respekteret. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	33	Det ville være dejligt, hvis man ikke skal vandre hen ad gangen med et uringlas i hånden, og heller ikke benytte et patienttoilet på afdelingen. Desuden var GANGEN venteværelse. [Fysiske rammer]	Dårligt
✎	34	Venteværelse er meget snævert, idet det samtidig er en gang. Nogle af os er jo lidt stivbenede og ikke så gode til at trække benene til os. [Fysiske rammer]	Godt
✎	39	Venterummet er ekstremt dårligt. Det er IKKE et rum men en gang, hvor der er masser af trampen frem og tilbage både af patienter og personale. Gangen er meget smal, og der er dårligt plads til al den trafik. Man føler, at man sidder midt på en trafikeret banegård e.l. Desuden er der meget få siddepladser, så man har svært ved at få en plads sammen med sin ledsager. Da der altid er en vis ventetid, som regel mellem 30 og 60 minutter, burde forholdene være mere rolige og afslappende. Som syg patient føler man sig meget stresset i ventetiden. [Fysiske rammer]	Godt
✎	42	Jeg føler, der er et godt klima på denne afdeling. Alle er meget venlige. Når man som jeg har oplevet et hospital i [udlandet], er dette jo luksus. [Relationer til personale]	Godt
✎	43	De fysiske rammer for venteværelse er dårlige. En gang med konstant træk! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	44	Der skal gives flere uddybende informationer om diagnosen, f.eks. hvordan man lærer at leve med en kronisk sygdom, og hvilken støtte man kan få i sådan en situation. Der skal også være flere informationer om, hvordan man genkender sygdommens symptomer, og hvordan man skal forholde sig til dem. [Kommunikation og information]	Godt
✎	49	Alle ansatte behandler mig utroligt flot og fint. Altid smil og venlighed. Da jeg har andre sygdomme, bl.a. [ryggen], har jeg ofte problemer. Hvis jeg ringer og har mange smerter pga. [gigt], ja, så finder man straks en tid til mig, sommetider en akut tid. Jeg er meget glad for at komme i ambulatoriet. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	50	Generelt mødes man af søde smil og venlighed, og lægerne synes for mig meget kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt



✎ 51	Jeg har opsamlende et positivt indtryk. Måske kunne "skyllerums"-aflevering af urin ændres. Virker ikke særlig hygiejnisk, synes jeg. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 53	Jeg er kommet i ambulatoriet og har flere gange været indlagt på anden afdeling [], og jeg har aldrig været utilfreds med behandlingen eller haft noget at klage over. Det hører vist til sjældenhederne i dag at være kommet på disse afdelinger i så mange år og aldrig haft noget at kritisere. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 56	Jeg føler mig meget privilegeret over den måde, mine undersøgelser foregår på. Min "personlige læge", NN, kan altid kontaktes, hvis jeg bliver utryk ved min helbredstilstand. Uregelmæssigheder ved mine løbende blodprøver resulterer altid i en henvendelse fra ambulatoriet og stillingtagen til, hvad der skal gøres, f.eks. indlæggelse i et døgn til yderligere prøver og kontrol. Så på trods af, at jeg har en kronisk lidelse, der uden behandling ville være livstruende, er jeg helt tryk ved min nuværende situation. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎ 57	Jeg har urinsyregigt i ben/knæ/fødder. Når [jeg havde] brystmerter, spurgte jeg altid, om det kunne være det. Er blevet undersøgt i bryst og fik konstateret, at jeg havde urinsyregigt der.	Godt
✎ 63	Venteværelse er på gangen. Ingen diskretion. Kan høre, hvad sygeplejerskerne taler med patienterne om. Ligeledes hvis lægen giver informationer på gangen til en patient. For få toiletter. Man kører langt, derfor er det væsentligt med WC, og hurtig mulighed for at melde sin ankomst. Kopi af journal bør tilsendes patienten og egen læge. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
✎ 66	Venteværelset er ikke noget venteværelse, men en gang. Ikke meget plads, også i betragtning af, at der er en del kørestolsbrugere, der er patienter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 67	Synes ikke, jeg bliver taget seriøst. Det er ikke så rart, da jeg lider af [en gigtsygdom] og skal have fast kontakt med afdelingen hele mit liv. Men mange af sygeplejerskerne er rigtig søde, og det hjælper da lidt. [Relationer til personale]	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Der findes ikke noget toilet i forbindelse med ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt



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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>3</sup>. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

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

