

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Diagnostisk Center  
Hospitalsenhed Midt  
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
	Undersøgelles-/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.....	93
	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:	434
Besvarelser fra afdelingens patienter:	243
Afdelingens svarprocent:	56%

### **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.

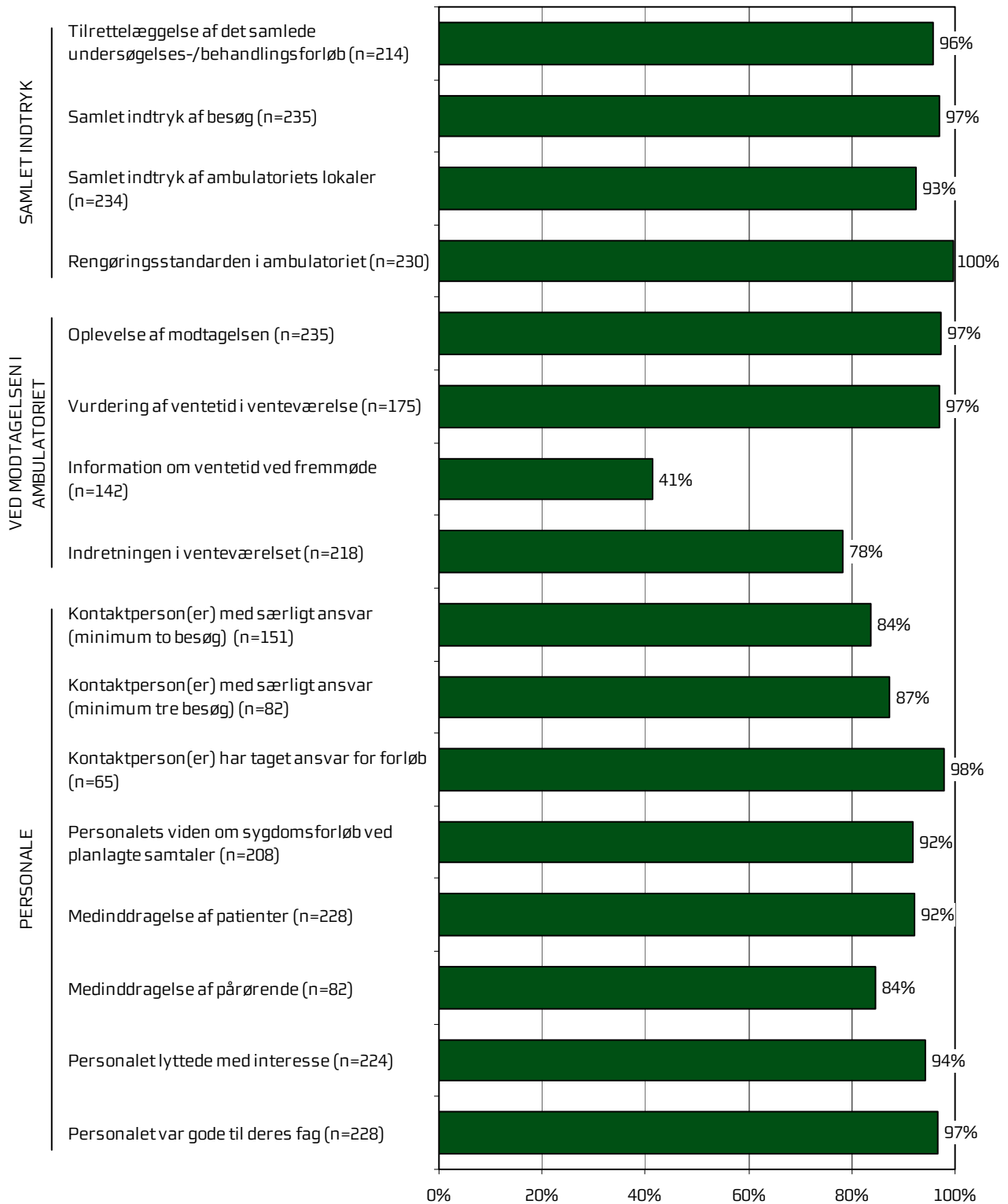
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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.

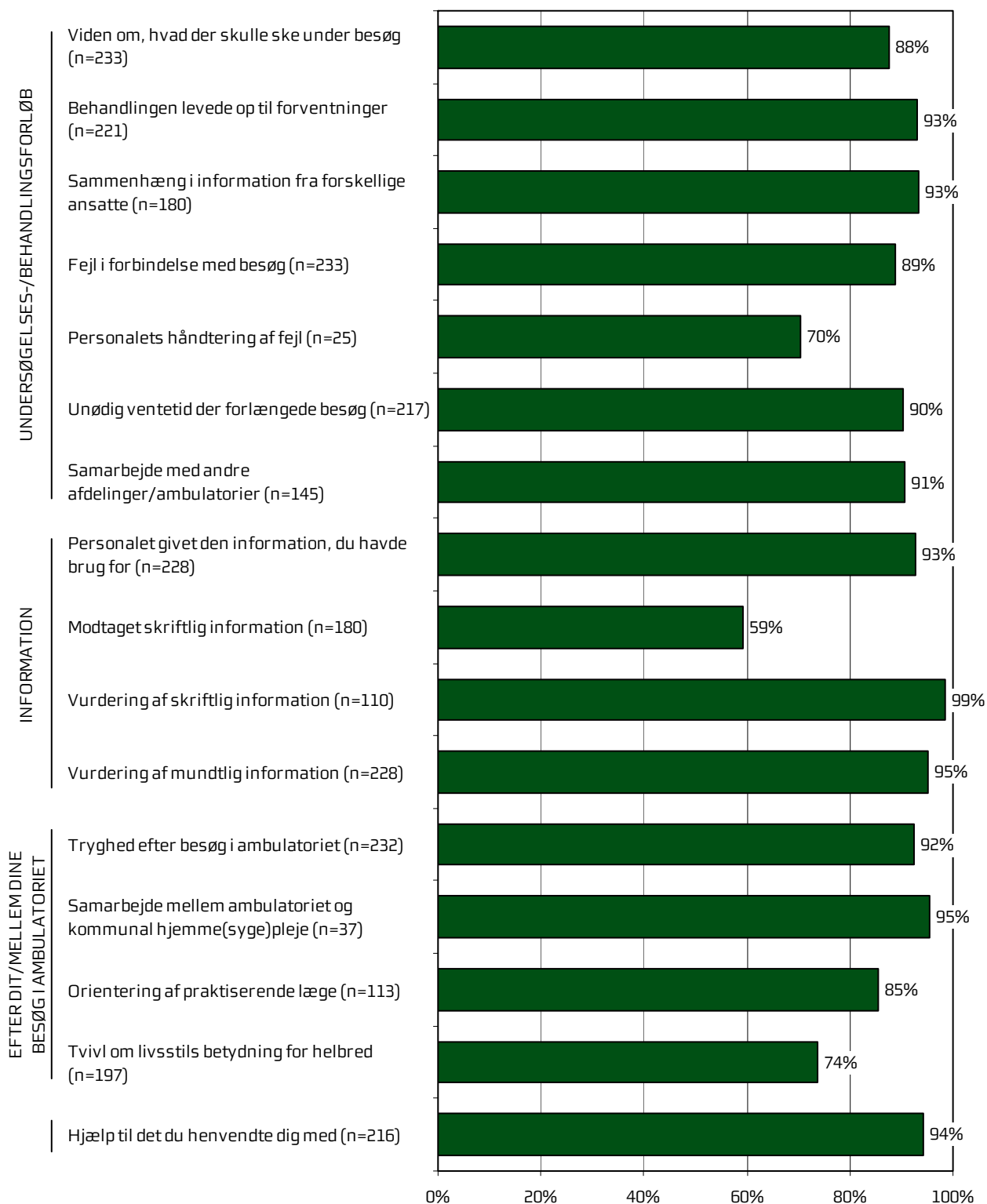
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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: Medicinsk Afdeling, Silkeborg

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling

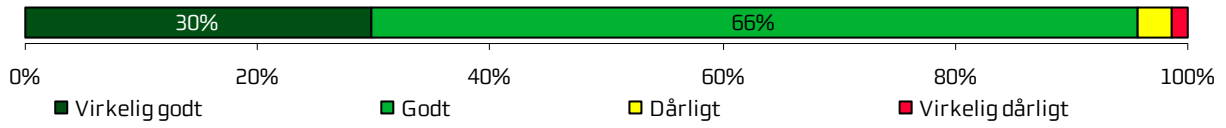
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

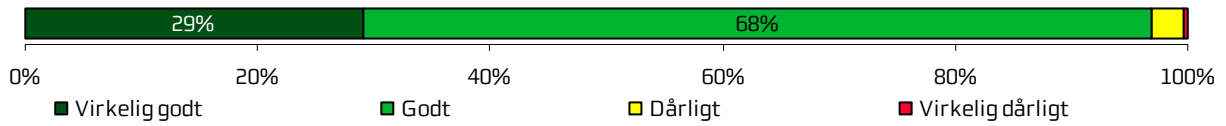
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

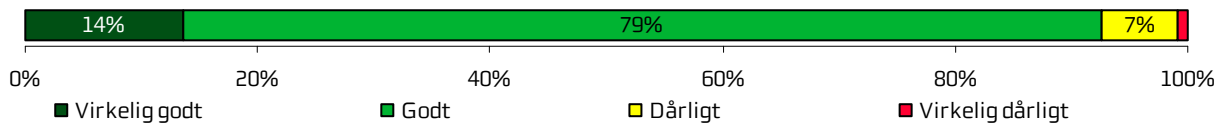
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=214)



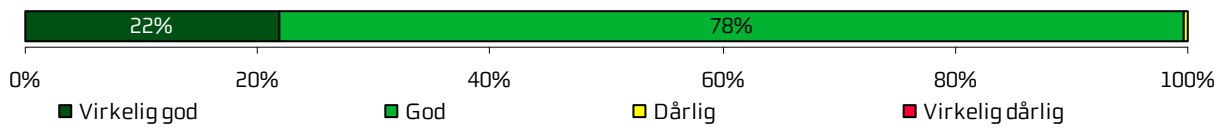
Samlet indtryk af besøg (n=235)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=234)



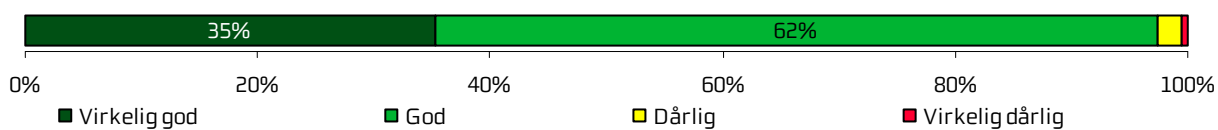
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=230)



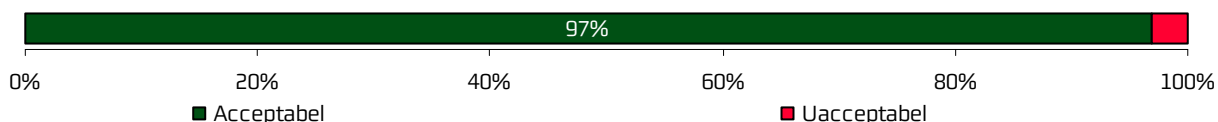
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	92 %	97 %	99 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	93 %	97 %	99 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	89 %	-	98 % *	90 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	98 %	-	99 %	99 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

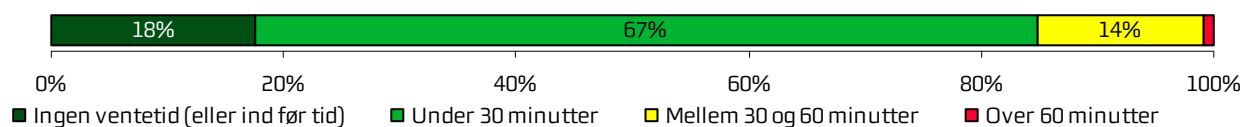
Oplevelse af modtagelsen (n=235)



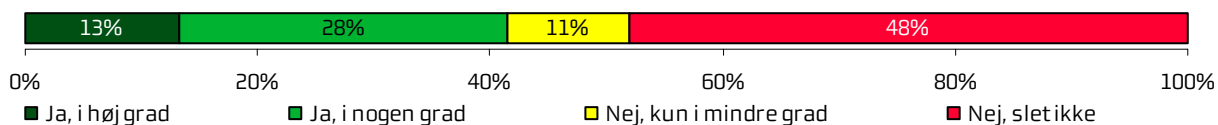
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=175)



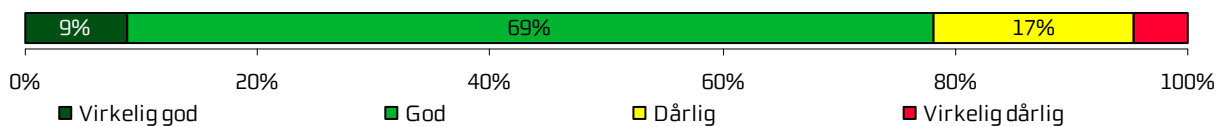
Længde af ventetid i venteværelse (n=166)



Information om ventetid ved fremmøde (n=142)



Indretningen i venteværelset (n=218)

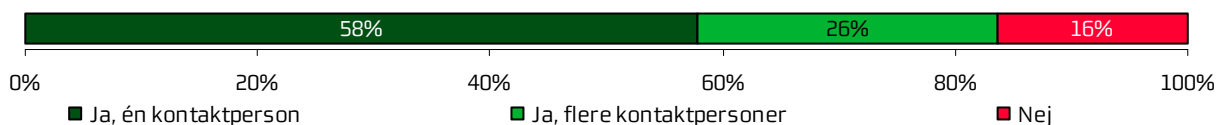




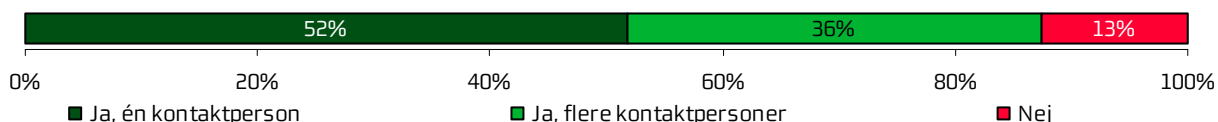
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	96 %	99 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	93 %	95 %	96 %	91 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	41 %	35 %	48 %	62 % *	40 %	51 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78 %	77 %	80 %	95 % *	80 %	88 %

## Personale

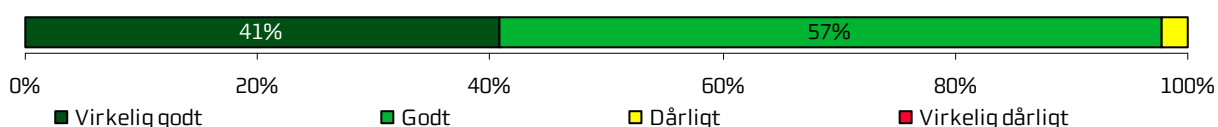
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=151)



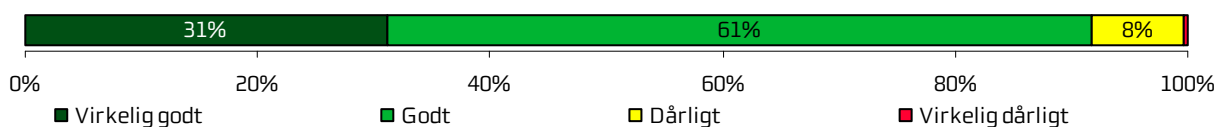
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=82)



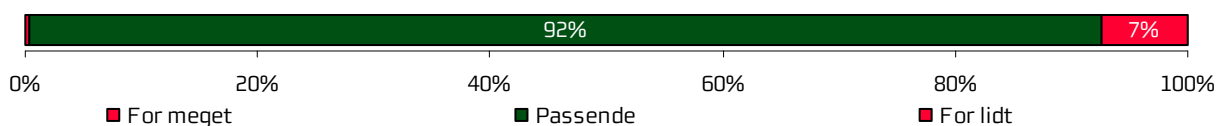
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=65)



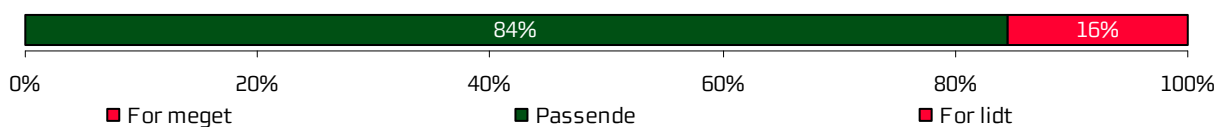
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=208)



Medinddragelse af patienter (n=228)



Medinddragelse af pårørende (n=82)



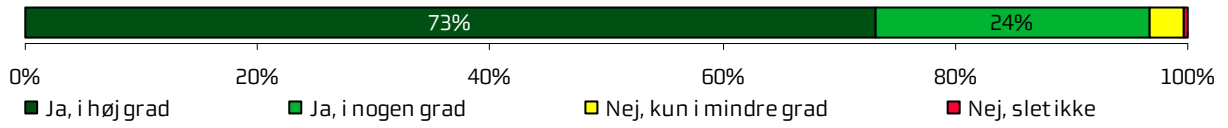
Personalet lyttede med interesse (n=224)



	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)	84 %	79 %	81 %	86 %	78 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	87 %	85 %	80 %	89 %	78 %	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	100 % *	-	99 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	89 %	92 %	97 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	89 %	94 %	96 %	91 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	87 %	88 %	95 % *	89 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	92 %	96 %	98 % *	93 %	96 %

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=228)



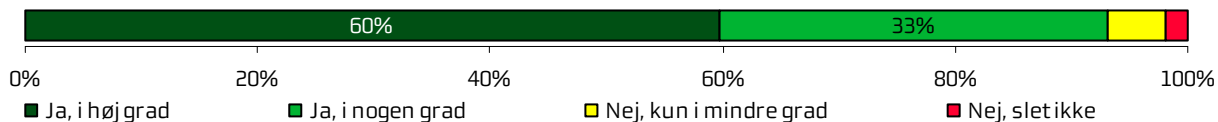
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	96 %	98 %	100 % *	97 %	98 %

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

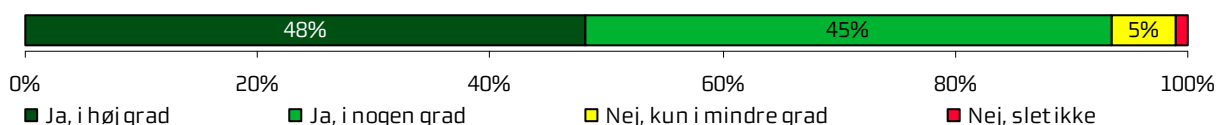
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=233)



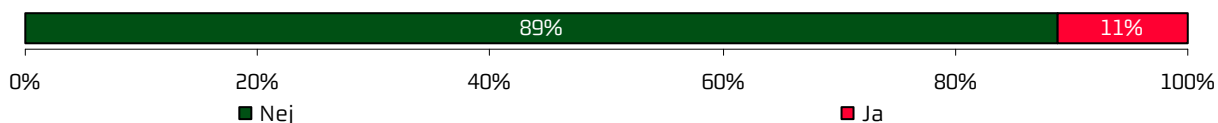
Behandlingen levede op til forventninger (n=221)



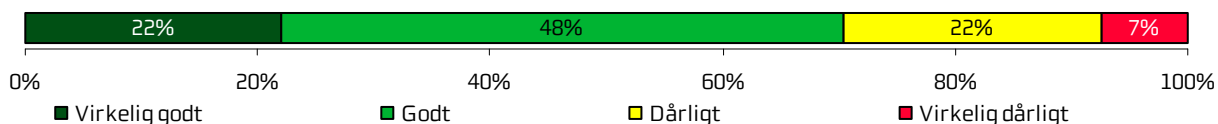
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=180)



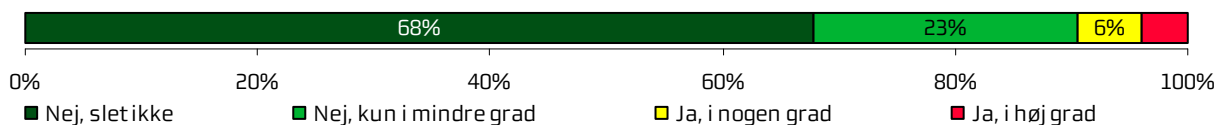
Fejl i forbindelse med besøg (n=233)



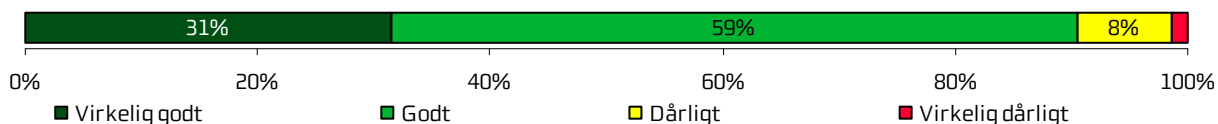
Personalets håndtering af fejl (n=25)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=217)



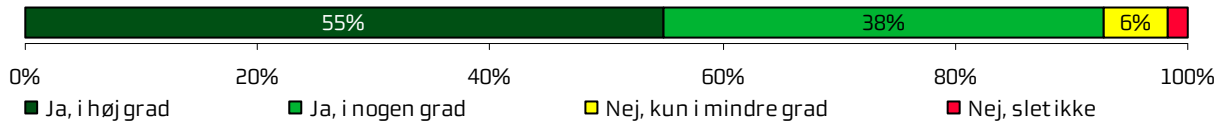
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=145)



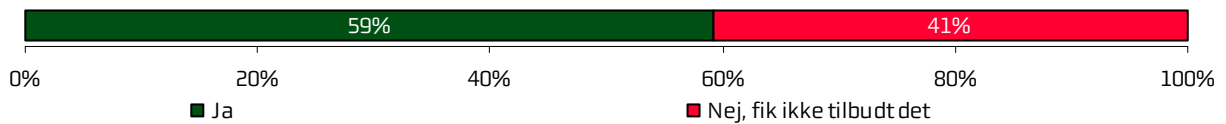
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	88 %	84 %	92 % *	85 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	91 %	95 %	96 %	89 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	88 % *	91 %	98 % *	94 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	88 %	94 % *	95 % *	90 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	64 %	56 %	80 %	61 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	85 %	89 %	95 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	89 %	97 % *	97 % *	87 %	94 %

## Information

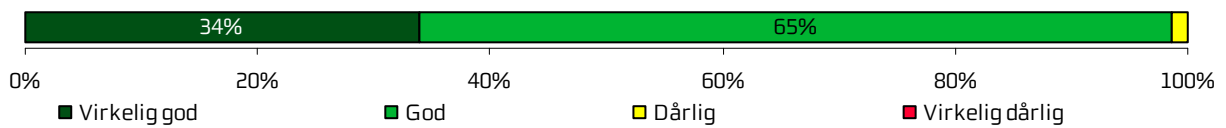
Personalet givet den information, du havde brug for (n=228)



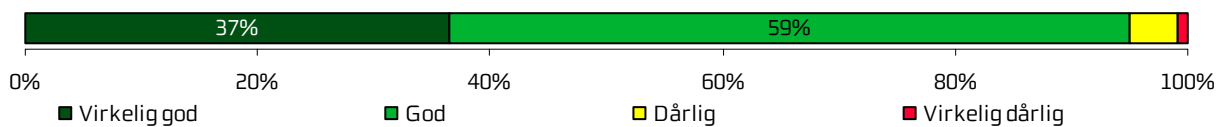
Modtaget skriftlig information (n=180)



Vurdering af skriftlig information (n=110)



Vurdering af mundtlig information (n=228)

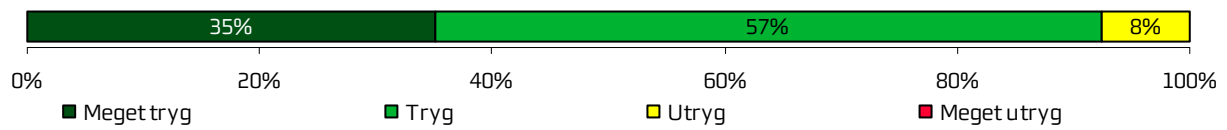




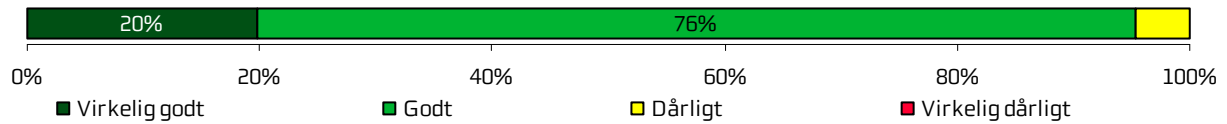
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	90 %	-	96 %	90 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	66 %	74 % *	82 % *	67 %	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	97 %	100 %	95 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	95 %	96 %	98 %	94 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

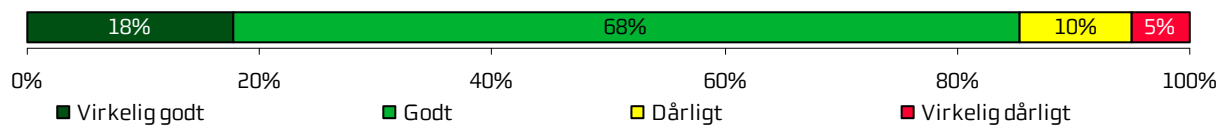
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=232)



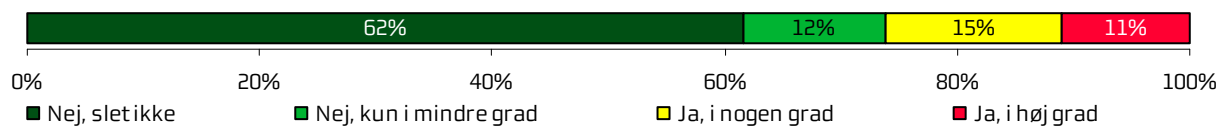
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=113)



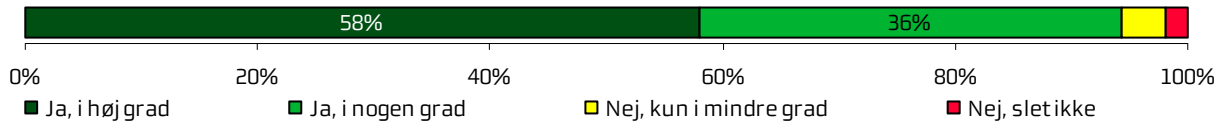
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=197)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	95 %	97 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	87 %	91 %	96 %	86 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	82 %	93 %	91 %	82 %	89 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	71 %	76 %	80 %	67 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=216)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	93 %	96 %	98 % *	93 %	95 %



## **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 DINE 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) 56 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	56%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	42%	44%
Kvinde	58%	56%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	0%	2%
20-39 år	10%	15%
40-59 år	33%	37%
60-79 år	51%	41%
80 år eller derover	6%	6%

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	243		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	103		42%	
Kvinde	140		58%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1		0%	
20-39 år	24		10%	
40-59 år	79		33%	
60-79 år	124		51%	
80 år eller derover	15		6%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	227		97%	
Pårørende	8		3%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	229		96%	
Ikke dansk	9		4%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Center for bevægeapparatslidelser	21		9%	
Medicinsk amb Reuma	71		29%	
Medicinsk amb Endo	35		14%	
Medicinsk amb M2A	14		6%	
Medicinsk amb M3A	17		7%	
Medicinsk amb M1A	28		12%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57		23%	

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	30	66	3	1	214	15
<b>Køn</b>						
Mand	31	64	3	1	91	5
Kvinde	29	67	2	2	123	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	30	64	6	0	21	3
40-59 år	31	64	2	3	72	4
60-79 år	29	67	3	1	109	7
80 år eller derover	37	63	0	0	11	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	66	3	2	202	14
Pårørende	34	66	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	66	3	1	204	13
Ikke dansk	7	90	3	0	7	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	50	44	6	0	18	2
Medicinsk amb Reuma	22	72	5	2	64	6
Medicinsk amb Endo	33	60	3	3	30	0
Medicinsk amb M2A	43	57	0	0	14	0
Medicinsk amb M3A	40	47	7	7	15	1
Medicinsk amb M1A	28	68	4	0	25	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	48	5



**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	29	68	3	0	235
<b>Køn</b>					
Mand	33	66	1	0	99
Kvinde	26	69	4	1	136
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	20	74	6	0	24
40-59 år	30	65	3	1	78
60-79 år	29	68	2	0	121
80 år eller derover	36	64	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	67	3	0	222
Pårørende	25	75	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	68	3	0	223
Ikke dansk	25	73	2	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Center for bevægeapparatslidelser	52	33	14	0	21
Medicinsk amb Reuma	27	66	6	1	71
Medicinsk amb Endo	35	65	0	0	34
Medicinsk amb M2A	43	57	0	0	14
Medicinsk amb M3A	31	63	6	0	16
Medicinsk amb M1A	26	74	0	0	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	73	2	0	52

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	14	79	7	1	234
<b>Køn</b>					
Mand	19	77	3	1	98
Kvinde	9	80	9	1	136
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	15	79	5	1	24
40-59 år	13	76	10	1	79
60-79 år	13	82	5	1	118
80 år eller derover	26	66	8	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	12	80	7	1	220
Pårørende	35	65	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	13	80	7	1	222
Ikke dansk	32	68	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Center for bevægeapparatslidelser	33	62	0	5	21
Medicinsk amb Reuma	13	77	8	1	71
Medicinsk amb Endo	3	85	9	3	34
Medicinsk amb M2A	23	62	15	0	13
Medicinsk amb M3A	6	94	0	0	16
Medicinsk amb M1A	23	69	8	0	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	81	4	0	53

**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	22	78	0	0	230
<b>Køn</b>					
Mand	30	70	0	0	99
Kvinde	16	83	1	0	131
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	26	74	0	0	24
40-59 år	25	74	1	0	78
60-79 år	18	82	0	0	116
80 år eller derover	27	73	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	20	80	0	0	217
Pårørende	62	38	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	79	0	0	219
Ikke dansk	63	37	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Center for bevægeapparatslidelser	38	62	0	0	21
Medicinsk amb Reuma	22	76	1	0	67
Medicinsk amb Endo	26	74	0	0	34
Medicinsk amb M2A	21	79	0	0	14
Medicinsk amb M3A	6	94	0	0	16
Medicinsk amb M1A	32	68	0	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	81	0	0	53

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	62	2	0	235
<b>Køn</b>					
Mand	41	56	1	1	101
Kvinde	31	67	3	0	134
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	32	68	0	0	24
40-59 år	28	67	4	1	79
60-79 år	37	61	2	0	118
80 år eller derover	57	43	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	63	2	0	221
Pårørende	47	53	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	61	2	0	222
Ikke dansk	18	82	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Center for bevægeapparatslidelser	43	57	0	0	21
Medicinsk amb Reuma	27	69	4	0	70
Medicinsk amb Endo	35	62	0	3	34
Medicinsk amb M2A	36	57	7	0	14
Medicinsk amb M3A	44	56	0	0	16
Medicinsk amb M1A	57	43	0	0	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	67	2	0	52

**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	97	3	175	64
<b>Køn</b>				
Mand	95	5	69	31
Kvinde	98	2	106	33
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	94	6	22	2
40-59 år	95	5	63	16
60-79 år	98	2	82	40
80 år eller derover	100	0	8	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	97	3	163	61
Pårørende	100	0	5	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97	3	162	64
Ikke dansk	100	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Center for bevægeapparatslidelser	100	0	20	1
Medicinsk amb Reuma	95	5	59	12
Medicinsk amb Endo	96	4	25	9
Medicinsk amb M2A	100	0	11	3
Medicinsk amb M3A	100	0	11	5
Medicinsk amb M1A	100	0	16	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	33	22

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	18	67	14	1	166	7
<b>Køn</b>						
Mand	20	69	11	0	68	1
Kvinde	16	66	16	1	98	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	18	70	12	0	21	1
40-59 år	25	60	13	3	59	3
60-79 år	13	73	14	0	79	2
80 år eller derover	27	46	27	0	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	67	15	1	154	7
Pårørende	64	36	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	69	15	1	153	7
Ikke dansk	67	18	15	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	28	56	17	0	18	2
Medicinsk amb Reuma	16	62	22	0	58	0
Medicinsk amb Endo	8	75	17	0	24	1
Medicinsk amb M2A	20	80	0	0	10	1
Medicinsk amb M3A	22	78	0	0	9	2
Medicinsk amb M1A	44	50	6	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	71	13	3	31	1

**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	13	28	11	48	142	26
<b>Køn</b>						
Mand	11	34	11	44	57	10
Kvinde	15	24	10	51	85	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	8	19	23	50	19	3
40-59 år	21	29	0	50	49	11
60-79 år	9	30	15	46	67	11
80 år eller derover	15	27	0	58	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	29	11	47	132	25
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	28	10	50	131	25
Ikke dansk	39	33	15	13	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	27	47	7	20	15	5
Medicinsk amb Reuma	10	24	14	52	50	7
Medicinsk amb Endo	5	20	5	70	20	3
Medicinsk amb M2A	20	10	10	60	10	1
Medicinsk amb M3A	0	30	20	50	10	1
Medicinsk amb M1A	27	36	9	27	11	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	38	8	35	26	4

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	9	69	17	5	218	17
<b>Køn</b>						
Mand	11	71	16	2	98	2
Kvinde	7	68	18	7	120	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	7	75	17	1	22	2
40-59 år	12	57	24	7	69	7
60-79 år	6	74	15	5	113	8
80 år eller derover	22	71	7	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	70	18	5	205	16
Pårørende	35	53	12	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	9	69	18	5	209	14
Ikke dansk	20	80	0	0	7	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	5	79	11	5	19	1
Medicinsk amb Reuma	12	72	13	3	68	3
Medicinsk amb Endo	7	63	27	3	30	2
Medicinsk amb M2A	15	31	46	8	13	1
Medicinsk amb M3A	0	71	7	21	14	2
Medicinsk amb M1A	4	76	20	0	25	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	73	12	4	49	6



**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	58	26	16	151
<b>Køn</b>				
Mand	75	13	12	65
Kvinde	44	36	20	86
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	41	37	22	19
40-59 år	57	27	16	57
60-79 år	58	25	17	69
80 år eller derover	100	0	0	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	55	28	18	141
Pårørende	100	0	0	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	58	26	16	144
Ikke dansk	72	4	24	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Center for bevægeapparatslidelser	35	45	20	20
Medicinsk amb Reuma	47	31	22	58
Medicinsk amb Endo	75	8	17	24
Medicinsk amb M2A	50	50	0	10
Medicinsk amb M3A	40	40	20	10
Medicinsk amb M1A	73	13	13	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	21	7	14

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>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)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	52	36	13	82
<b>Køn</b>				
Mand	70	20	11	34
Kvinde	37	49	14	48
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	47	43	10	17
40-59 år	46	38	16	31
60-79 år	51	36	13	31
80 år eller derover	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	47	39	14	76
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	51	36	13	78
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Center for bevægeapparatslidelser	35	45	20	20
Medicinsk amb Reuma	35	48	16	31
Medicinsk amb Endo	80	20	0	5
Medicinsk amb M2A	40	60	0	5
Medicinsk amb M3A	60	20	20	5
Medicinsk amb M1A	57	14	29	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	9

**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	41	57	2	0	65	1
<b>Køn</b>						
Mand	49	51	0	0	27	0
Kvinde	33	63	4	0	38	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	29	70	2	0	14	1
40-59 år	39	60	1	0	23	0
60-79 år	50	47	3	0	26	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	54	3	0	59	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	56	2	0	62	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	60	27	13	0	15	0
Medicinsk amb Reuma	39	57	4	0	23	1
Medicinsk amb Endo	80	20	0	0	5	0
Medicinsk amb M2A	-	-	-	-	4	0
Medicinsk amb M3A	-	-	-	-	4	0
Medicinsk amb M1A	20	80	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9	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	31	61	8	0	208	26
<b>Køn</b>						
Mand	34	58	8	0	89	10
Kvinde	29	62	8	1	119	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	23	71	6	0	21	3
40-59 år	31	53	14	1	75	2
60-79 år	35	60	5	0	101	18
80 år eller derover	8	92	0	0	10	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	60	8	0	196	25
Pårørende	12	75	13	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	61	7	0	197	25
Ikke dansk	22	57	21	0	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	35	60	5	0	20	1
Medicinsk amb Reuma	32	52	15	2	62	7
Medicinsk amb Endo	30	53	17	0	30	3
Medicinsk amb M2A	50	50	0	0	12	1
Medicinsk amb M3A	31	63	6	0	16	0
Medicinsk amb M1A	42	58	0	0	24	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	75	2	0	44	11

**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	0	92	7	228
<b>Køn</b>				
Mand	0	91	9	95
Kvinde	1	93	6	133
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	0	95	5	24
40-59 år	1	85	14	77
60-79 år	0	95	5	115
80 år eller derover	0	100	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	93	7	215
Pårørende	0	70	30	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	92	7	216
Ikke dansk	0	82	18	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Center for bevægeapparatslidelser	0	90	10	21
Medicinsk amb Reuma	0	92	8	71
Medicinsk amb Endo	0	89	11	28
Medicinsk amb M2A	7	86	7	14
Medicinsk amb M3A	0	87	13	15
Medicinsk amb M1A	0	93	7	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	96	4	52

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	84	16	82	151
<b>Køn</b>					
Mand	0	82	18	38	60
Kvinde	0	87	13	44	91
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	77	23	11	13
40-59 år	0	79	21	23	54
60-79 år	0	86	14	42	77
80 år eller derover	0	100	0	5	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	87	13	74	146
Pårørende	0	64	36	6	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	86	14	76	145
Ikke dansk	0	54	46	6	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Center for bevægeapparatslidelser	0	75	25	8	12
Medicinsk amb Reuma	0	76	24	21	48
Medicinsk amb Endo	0	58	42	12	21
Medicinsk amb M2A	0	100	0	5	9
Medicinsk amb M3A	0	100	0	10	6
Medicinsk amb M1A	0	100	0	7	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	19	35

**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	60	35	5	0	224	9
<b>Køn</b>						
Mand	60	37	2	0	95	4
Kvinde	59	33	8	1	129	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	50	1	0	23	1
40-59 år	55	35	10	0	77	2
60-79 år	63	33	4	0	112	5
80 år eller derover	71	20	0	9	11	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	33	6	1	212	9
Pårørende	37	63	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	35	5	0	212	9
Ikke dansk	50	48	2	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	55	30	15	0	20	1
Medicinsk amb Reuma	59	32	9	0	68	3
Medicinsk amb Endo	57	33	7	3	30	1
Medicinsk amb M2A	71	29	0	0	14	0
Medicinsk amb M3A	56	38	6	0	16	0
Medicinsk amb M1A	67	33	0	0	27	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	39	4	0	49	4

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	73	24	3	0	228	9
<b>Køn</b>						
Mand	71	27	1	1	97	3
Kvinde	75	21	4	0	131	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	55	45	0	0	22	2
40-59 år	69	27	3	1	75	4
60-79 år	75	21	4	0	117	3
80 år eller derover	94	6	0	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	21	3	0	214	9
Pårørende	48	52	0	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	24	3	0	217	8
Ikke dansk	86	14	0	0	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	68	26	5	0	19	2
Medicinsk amb Reuma	71	24	4	1	68	3
Medicinsk amb Endo	71	26	3	0	31	1
Medicinsk amb M2A	64	36	0	0	14	0
Medicinsk amb M3A	73	27	0	0	15	1
Medicinsk amb M1A	74	26	0	0	27	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	19	4	0	54	2



**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	41	46	8	4	233	4
<b>Køn</b>						
Mand	44	41	10	6	97	3
Kvinde	40	50	7	4	136	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	47	40	8	5	24	0
40-59 år	42	40	12	6	79	0
60-79 år	42	48	7	3	117	3
80 år eller derover	35	59	0	7	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	46	9	4	219	4
Pårørende	59	30	0	11	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	46	8	4	221	4
Ikke dansk	48	22	2	27	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	14	71	14	0	21	0
Medicinsk amb Reuma	37	49	10	4	70	1
Medicinsk amb Endo	53	35	3	9	34	0
Medicinsk amb M2A	43	50	0	7	14	0
Medicinsk amb M3A	50	38	6	6	16	0
Medicinsk amb M1A	31	50	15	4	26	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	48	8	2	52	3

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	60	33	5	2	221	14
<b>Køn</b>						
Mand	61	32	5	2	94	6
Kvinde	59	34	5	2	127	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	48	41	5	6	24	0
40-59 år	47	37	11	5	73	5
60-79 år	67	30	3	0	110	9
80 år eller derover	77	23	0	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	33	5	2	209	12
Pårørende	60	20	20	0	6	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	33	5	2	210	13
Ikke dansk	59	38	0	3	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	30	50	10	10	20	1
Medicinsk amb Reuma	54	33	10	3	67	3
Medicinsk amb Endo	74	23	0	3	31	3
Medicinsk amb M2A	62	31	8	0	13	1
Medicinsk amb M3A	63	31	0	6	16	0
Medicinsk amb M1A	69	23	8	0	26	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	44	2	0	48	6

**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	48	45	5	1	180	43
<b>Køn</b>						
Mand	55	38	6	0	75	20
Kvinde	43	50	5	2	105	23
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	57	42	0	1	18	6
40-59 år	39	49	8	3	59	17
60-79 år	53	42	5	0	91	18
80 år eller derover	44	56	0	0	11	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	44	6	1	168	43
Pårørende	27	73	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	46	6	1	171	41
Ikke dansk	61	39	0	0	6	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	55	35	5	5	20	1
Medicinsk amb Reuma	52	37	7	4	54	13
Medicinsk amb Endo	50	45	5	0	22	8
Medicinsk amb M2A	50	40	10	0	10	3
Medicinsk amb M3A	36	64	0	0	14	2
Medicinsk amb M1A	57	38	5	0	21	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	51	5	0	39	13

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	89	11	233
<b>Køn</b>			
Mand	88	12	99
Kvinde	89	11	134
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	94	6	23
40-59 år	85	15	78
60-79 år	90	10	118
80 år eller derover	93	7	13
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	89	11	219
Pårørende	77	23	8
<b>Modersmål</b>			
Dansk	89	11	221
Ikke dansk	85	15	9
<b>Afsnitsnavn</b>			
Center for bevægeapparatslidelser	95	5	20
Medicinsk amb Reuma	87	13	71
Medicinsk amb Endo	82	18	33
Medicinsk amb M2A	86	14	14
Medicinsk amb M3A	81	19	16
Medicinsk amb M1A	92	8	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	53

**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	22	48	22	7	25	1
<b>Køn</b>						
Mand	23	57	21	0	10	1
Kvinde	22	42	23	13	15	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	12	53	18	17	12	0
60-79 år	26	44	30	0	11	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	44	24	8	23	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	46	23	8	24	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	-	-	-	-	1	0
Medicinsk amb Reuma	11	44	33	11	9	0
Medicinsk amb Endo	20	80	0	0	5	1
Medicinsk amb M2A	-	-	-	-	2	0
Medicinsk amb M3A	-	-	-	-	3	0
Medicinsk amb M1A	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	68	23	6	4	217	15
<b>Køn</b>						
Mand	62	27	6	5	92	6
Kvinde	72	19	5	3	125	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	64	23	7	6	21	3
40-59 år	70	20	5	6	74	4
60-79 år	66	25	6	3	109	7
80 år eller derover	75	17	8	0	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	22	5	4	204	14
Pårørende	42	27	22	10	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	23	5	4	207	13
Ikke dansk	59	0	41	0	7	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	48	43	10	0	21	0
Medicinsk amb Reuma	60	31	5	5	65	6
Medicinsk amb Endo	68	21	4	7	28	5
Medicinsk amb M2A	71	21	7	0	14	0
Medicinsk amb M3A	69	13	19	0	16	0
Medicinsk amb M1A	74	13	9	4	23	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	22	2	4	50	1

**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	31	59	8	1	145	50
<b>Køn</b>						
Mand	31	61	7	1	65	15
Kvinde	32	57	9	1	80	35
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	21	79	0	0	17	3
40-59 år	31	49	16	4	54	16
60-79 år	33	62	5	0	67	28
80 år eller derover	29	71	0	0	6	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	61	8	1	137	46
Pårørende	82	18	0	0	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	60	8	1	137	48
Ikke dansk	61	34	4	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	36	57	7	0	14	3
Medicinsk amb Reuma	30	55	13	2	47	17
Medicinsk amb Endo	31	56	6	6	16	9
Medicinsk amb M2A	33	67	0	0	9	3
Medicinsk amb M3A	30	60	10	0	10	4
Medicinsk amb M1A	35	59	6	0	17	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	63	6	0	32	10

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	38	6	2	228
<b>Køn</b>					
Mand	56	38	2	3	97
Kvinde	54	38	8	1	131
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	38	51	1	10	24
40-59 år	56	37	6	1	77
60-79 år	58	34	6	1	114
80 år eller derover	47	53	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	55	38	5	2	214
Pårørende	74	26	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	55	38	6	1	217
Ikke dansk	35	49	2	13	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Center for bevægeapparatslidelser	40	50	10	0	20
Medicinsk amb Reuma	51	34	10	4	70
Medicinsk amb Endo	61	36	3	0	33
Medicinsk amb M2A	43	57	0	0	14
Medicinsk amb M3A	50	44	6	0	16
Medicinsk amb M1A	63	33	4	0	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	37	4	2	51



**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	59	41	180	51
<b>Køn</b>				
Mand	60	40	77	20
Kvinde	59	41	103	31
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	72	28	20	4
40-59 år	61	39	67	11
60-79 år	57	43	82	34
80 år eller derover	64	36	10	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	59	41	168	49
Pårørende	53	47	7	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	59	41	171	48
Ikke dansk	71	29	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Center for bevægeapparatslidelser	100	0	19	2
Medicinsk amb Reuma	66	34	56	14
Medicinsk amb Endo	83	17	23	9
Medicinsk amb M2A	77	23	13	1
Medicinsk amb M3A	70	30	10	6
Medicinsk amb M1A	61	39	18	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	66	41	11

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	34	65	1	0	110	1
<b>Køn</b>						
Mand	31	67	2	0	47	1
Kvinde	36	63	1	0	63	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	37	63	0	0	14	1
40-59 år	37	62	1	0	46	0
60-79 år	29	68	2	0	45	0
80 år eller derover	45	55	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	63	2	0	102	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	66	1	0	103	1
Ikke dansk	54	42	3	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	44	44	11	0	18	0
Medicinsk amb Reuma	26	74	0	0	34	0
Medicinsk amb Endo	18	76	6	0	17	1
Medicinsk amb M2A	40	60	0	0	10	0
Medicinsk amb M3A	57	43	0	0	7	0
Medicinsk amb M1A	40	60	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	14	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	37	59	4	1	228
<b>Køn</b>					
Mand	39	56	4	0	95
Kvinde	34	60	4	2	133
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	35	60	5	0	23
40-59 år	31	63	3	3	77
60-79 år	39	56	5	0	114
80 år eller derover	52	48	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	59	4	1	216
Pårørende	61	39	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	59	4	1	217
Ikke dansk	38	60	3	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Center for bevægeapparatslidelser	35	55	10	0	20
Medicinsk amb Reuma	39	52	7	1	71
Medicinsk amb Endo	47	50	3	0	30
Medicinsk amb M2A	46	46	8	0	13
Medicinsk amb M3A	47	47	0	7	15
Medicinsk amb M1A	35	62	4	0	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	72	2	0	53

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	35	57	8	0	232
<b>Køn</b>					
Mand	43	52	5	0	100
Kvinde	29	61	10	0	132
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	31	69	0	0	22
40-59 år	31	60	9	0	77
60-79 år	37	55	8	0	120
80 år eller derover	50	42	8	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	57	8	0	219
Pårørende	25	75	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	57	8	0	220
Ikke dansk	33	65	2	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Center for bevægeapparatslidelser	35	55	10	0	20
Medicinsk amb Reuma	33	58	9	0	69
Medicinsk amb Endo	45	48	6	0	33
Medicinsk amb M2A	36	64	0	0	14
Medicinsk amb M3A	25	56	19	0	16
Medicinsk amb M1A	41	56	4	0	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	60	8	0	53

**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	20	76	5	0	37	11	177
<b>Køn</b>							
Mand	27	66	7	0	21	7	69
Kvinde	10	89	1	0	16	4	108
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	24	76	0	0	7	2	15
40-59 år	3	94	3	0	8	4	63
60-79 år	22	72	7	0	18	3	92
80 år eller derover	-	-	-	-	4	2	6
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	19	76	5	0	34	10	168
Pårørende	-	-	-	-	3	1	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	23	73	5	0	31	11	171
Ikke dansk	3	93	3	0	6	0	3
<b>Afsnitsnavn</b>							
Center for bevægeapparatslidelser	29	57	14	0	7	0	14
Medicinsk amb Reuma	38	63	0	0	8	5	56
Medicinsk amb Endo	-	-	-	-	4	1	26
Medicinsk amb M2A	-	-	-	-	3	0	10
Medicinsk amb M3A	-	-	-	-	4	1	10
Medicinsk amb M1A	17	83	0	0	6	1	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	3	42

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	68	10	5	113	113
<b>Køn</b>						
Mand	24	60	11	5	47	48
Kvinde	13	73	9	5	66	65
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	18	54	29	0	14	10
40-59 år	23	54	9	14	30	46
60-79 år	17	72	8	3	63	53
80 år eller derover	0	100	0	0	6	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	69	9	5	104	108
Pårørende	-	-	-	-	4	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	68	10	5	102	112
Ikke dansk	18	80	2	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	31	54	15	0	13	7
Medicinsk amb Reuma	22	56	15	7	27	41
Medicinsk amb Endo	13	69	13	6	16	15
Medicinsk amb M2A	38	38	25	0	8	6
Medicinsk amb M3A	0	100	0	0	9	6
Medicinsk amb M1A	20	80	0	0	15	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	68	8	8	25	27

**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	62	12	15	11	197	35
<b>Køn</b>						
Mand	57	10	19	14	88	13
Kvinde	66	14	12	8	109	22
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	67	15	6	12	21	3
40-59 år	63	19	9	9	72	5
60-79 år	58	9	22	11	95	23
80 år eller derover	79	0	0	21	8	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	12	15	11	183	35
Pårørende	52	12	27	10	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	13	15	10	185	35
Ikke dansk	50	2	15	33	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	58	16	21	5	19	2
Medicinsk amb Reuma	56	11	21	11	61	10
Medicinsk amb Endo	64	12	16	8	25	5
Medicinsk amb M2A	73	9	9	9	11	3
Medicinsk amb M3A	57	14	14	14	14	1
Medicinsk amb M1A	65	4	13	17	23	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	16	11	9	44	10

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	58	36	4	2	216	17
<b>Køn</b>						
Mand	66	31	2	1	90	9
Kvinde	52	40	5	2	126	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	41	54	5	0	24	0
40-59 år	54	41	3	2	73	5
60-79 år	62	35	2	2	106	11
80 år eller derover	73	8	11	8	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	36	3	2	202	17
Pårørende	36	38	26	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	35	3	2	204	17
Ikke dansk	5	81	14	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Center for bevægeapparatslidelser	32	63	5	0	19	2
Medicinsk amb Reuma	58	38	3	2	66	5
Medicinsk amb Endo	63	31	3	3	32	2
Medicinsk amb M2A	43	50	7	0	14	0
Medicinsk amb M3A	53	33	7	7	15	0
Medicinsk amb M1A	70	26	0	4	27	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	40	5	0	43	8





## 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			11
Kommunikation og information			7
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			6
Pleje			4
Relationer til personale			6
Ventetid			2

## Diagnostisk Center

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Center for bevægeapparatslidelser</b>	<b>Modtagelsen</b>
2	Kom med diskusprolaps i ryggen. Havde mange stærke smerter i ryggen, særligt den første gang jeg var der, og havde derfor meget brug for at kunne lægge mig ned og strække ryggen og slappe af i musklerne. Fra jeg kom og til jeg fik udleveret spørgeskemaet, og til jeg skulle ind til undersøgelse, gik der over halvanden time, hvor jeg skulle sidde ned, hvilket min ryg absolut ikke kunne lide. Vil anbefale, at der havde været en bænkh/chaiselong/eller lignende, så det var muligt at ligge sig og strække ryggen ud, uden at skulle ligge sig på et snavset gulv. Særligt i og med at de, der kommer her, har rygproblemer, må det være en ideel ting at have i venteværelset. Det ville have gjort en stor forskel på min efterfølgende undersøgelse.	God
4	Meget positiv. Blev også tilbudt kaffe.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb Reuma</b>	<b>Modtagelsen</b>
3	Kan godt virke forvirrende. Skal man registrere sit sygesikringskort ved stander eller skal man henvende sig i receptionen? Hernæst ville det være en fordel, at man allerede i brevet skriver hvilken etage, man skal til undersøgelse på, så man ikke forstyrrer receptionen.	God
4	Der er nogle gange, hvor kontorpersonalet ikke er så imødekommende.	God
5	Usikkerhed første gang angående, hvor man skulle henvende sig.	God
6	De måtte gerne være mere smilende og imødekommende.	God
7	Blev anvist et nyt venteværelse på en anden etage. Synes ikke, skiltning var i orden. Der var heller ingen oplysning om, at PC til svar omkring hvordan man har det, stod på denne etage og skulle benyttes.	God
11	Generelt er ventetiden for lang.	God
13	Et lille smil måske.	God
16	Der var ikke en person til at modtage og give informationer.	Dårlig
20	Der er aldrig et smil på. Det virker som om, de har haft for travlt, og man er en forstyrrelse for dem.	Dårlig
23	Modtagelsen var venlig, men introduktionen til afdelingen kunne være bedre.	God
24	Blev mødt af venligt personale, der ydede god service.	Virkelig god
25	Altid flinke og hjælpsomme.	Virkelig god
26	Jeg er ALTID tilfreds med NNs modtagelse og information.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb Endo</b>	<b>Modtagelsen</b>
3	Jeg blev ikke modtaget. Skulle være der [om morgenen]. Kom ind [en halv times tid senere], efter jeg selv havde banket på hos sygeplejersken. Første spørgsmål var, om jeg var kommet for sent. Jeg var der [et kvarter for tidligt]. Lettede man røven og så efter, ville dette også have fremgået.	Virkelig dårlig
6	Blive modtaget af en person, ikke kun sætte sig på en stol og vente. Har en følelse af, ingen ved, du er kommet.	God
11	Jeg har været på Patienthotellet. Jeg har fået en virkelig god behandling.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb M2A</b>	<b>Modtagelsen</b>

	1	Nej, det er fint.	God
	2	Et mindre problem, at der ingen var til stede i receptionen på grund af ombygning/flytning (midlertidig).	God
	3	Sekretær sidder til højre for døren, så hun er ikke den første man ser.	God
	4	Ingen modtagelse. Ingen bemanding i receptionen.	Dårlig
	5	Den var hverken god eller dårlig. Den var neutral og præget af omrokeringer på afdelingen (dvs. afdelingen er flyttet fra en bygning til en anden). Der var ingen i receptionen, men andet personale svarede venligt og hurtigt på mine spørgsmål.	God
	7	1. Dejligt med den samme læge. 2. Velinformeret personale. 3. Plads/tid til at svare på eventuelle spørgsmål.	Virkelig god
	8	Der blev taget vare om mig.	Virkelig god
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb M3A</b>	<b>Modtagelsen</b>
	2	Kun positive bemærkninger. Alt fungerede perfekt.	Virkelig god
	4	Når man har meldt sin ankomst, kommer man ud og sidde i en gang. Det ville været rart at få eksempelvis ventetiden at vide.	God
	5	De er søde, professionelle og kompetente.	Virkelig god
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb M1A</b>	<b>Modtagelsen</b>
	1	De er dygtige, høflige og hjælpsomme.	Virkelig god
	3	Den var god.	Virkelig god
	4	Virkelig god og effektiv.	God
	5	Alle var søde, rare og imødekommende. Blev velinformeret om, hvad der skulle foregå. Var det allerede hjemmefra med skriftlig information eller ved foregående besøg.	Virkelig god
	7	Jeg har besøgt ambulatoriet i forbindelse med rutinemæssig kontrol.	God
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
	2	Sygeplejersken talte i telefon, og jeg ventede i ti minutter, hvorefter jeg registrerede med sygesikringskort. Og sad i 45 minutter og ventede, hvorefter jeg henvendte mig igen, og fik så at vide, at jeg sad et forkert sted og ikke var blevet registreret!	Dårlig
	4	Jeg var på [en afdeling] efter henvisning []. Jeg var på [afdelingen] cirka et døgn, hvorefter jeg blev overflyttet til en [anden afdeling].	God
	5	Angående min indkaldelse til undersøgelse på Silkeborg Sygehus kan jeg meddele, at det gik hurtigt. Der var ingen ventetid. Alle var flinke og oplysende om, hvad der skulle ske, og det hele var overstået på en time. Jeg blev sendt videre til andet sygehus. Jeg savnede bare resultatet af undersøgelsen. []	Uoplyst
	8	I øvrigt har jeg været MEGET tilfreds med mit efterfølgende ophold på sengeafsnittet.	God
	10	Der var lidt ventetid. 15-30 minutter de gange, jeg var der.	God
	11	Sygeplejersken var utroligt sød, imødekommende og informerende. Virkelig god oplevelse. Men lægen, der undersøgte og kom med den endelige konklusion/diagnose, var sur og overlegen. Han talte så nedladende til os og informerede utroligt dårligt. Meget dårlig og ubehagelig oplevelse. Både patienten og pårørende følte sig gjort til grin og pylrede. Det var så kritisabel og uacceptabel en opførsel. Hverken patient eller pårørende går ofte til læge eller lignende, og	Virkelig god

så skal man udsættes for en sådan oplevelse. Har efterfølgende talt med egen læge om det, og det er slet ikke korrekt, det han har hverken sagt eller gjort.

- |   |  |              |
|---|--|--------------|
| ✎ | 13 Ikke ambulatoriet, men parkeringsmuligheder. Uha!   | Virkelig god |
| ✎ | 17 Det fungerer rigtig godt med en kontaktperson. Normalt var der ingen ventetid. Ved sidste undersøgelse var der ventetid, pga. at lægen var i gang med en operation. Men jeg blev godt orienteret. | Virkelig god |
| ✎ | 19 En sød sygeplejerske, tog imod, bød på kaffe.   | Virkelig god |
| ✎ | 23 Modtagelse i Patienthotellet.   | Uoplyst      |
| ✎ | 26 Jeg fik de informationer, som jeg skulle bruge.   | God          |

## Diagnostisk Center

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Center for bevægeapparatslidelser	Fejlhåndtering
5	Jeg troede, at det var en helhedsvurdering i forhold til min []gigt [som er mange år gammel], og de komplikationer, som jeg er i nu. Min sygdom til tilsidesat, og jeg bare kunne gå i gang, når jeg kunne! Trods flere øvelser, som jeg ikke kunne? Så kunne fysioterapeuten guide mig videre, og efter et langt sygdomsforløb.	Dårligt
<b>ID    Kommentarer - Medicinsk amb Reuma</b>		
2	To gange har personalet (lægen) glemt at bestille medicin.	Virkelig godt
3	De var [løbet tør] for medicin, så jeg ikke kunne få noget med hjem. Skal derfor køre en ekstra gang.	Godt
14	- Fik taget [en prøve], hvor der allerede var taget [en prøve] tidligere.  - Fik ikke oplysning om, at jeg skulle tage [kosttilskud] ved behandling med [min medicin].  - Skulle gå i gang med [medicinen], inden der var taget [prøve], og inden der var kommet svar på denne. Dosis var alt for høj og medførte [ubehagelige bivirkninger].	Dårligt
15	Man havde "glemt" mig i venteværelset.	Godt
16	Har fået ordineret medicin, som ikke var forenelig med mit blodtryksmedicin []. Dette kan skade nyrerne. Fejlen blev opdaget af egen læge. Egen læge har ordineret smertestillende.	Virkelig dårligt
18	Langsom medicinering. Manglende recept til serveren.	Godt
19	Medarbejderen havde problemer med at ramme det rigtige sted i højre knæ []. Om dette skyldes manglende rutine, ved jeg ikke, men kanylen blev ved forsøg nummer to forsøgt drejet/presset ind på rette sted. Det er første gang, jeg har oplevet smerter i forbindelse med mine faste periodiske besøg på Silkeborg Sygehus gennem 10-15 år. Jeg ønsker IKKE at blive behandlet af den seneste medarbejder mere. Dette er ligeledes meddelt de medarbejdere, jeg mødte ved udgangen.	Dårligt
20	Sygehuset har op til flere gange fået min journal væk, og der har været uenighed om min diagnose/sygdom hos de forskellige læger, jeg har haft.	Dårligt
<b>ID    Kommentarer - Medicinsk amb Endo</b>		
2	Ikke opmærksom på cave-risiko ved udskrivning af nye piller, selvom det tydeligt fremgik af journal og en nylig indlæggelse (akut) pga. cave.	Godt
4	En recept på andre piller blev ikke sendt. Et brevvar udeblev.	Godt
8	Hverken læger eller jeg vidste, hvorfor jeg var indkaldt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Jeg havde tid i Ambulatoriet [i efteråret], men tolk kom ikke, så lægen [gav] mig en tid [senere på efteråret].	Godt
<b>ID    Kommentarer - Medicinsk amb M2A</b>		
3	Blodprøve blev væk, og jeg fik ikke svar på blodprøven efter anden tapping. Skulle selv ringe for at få svar til trods for aftale om brev.	Godt
5	Manglende information vedrørende formodet diagnose. Jeg blev undersøgt med henblik på en diagnose, som er en alment kendt sygdomsbetegnelse, men jeg fik en anden, hvilket jeg ikke blev informeret om. MULIGVIS er diagnosen blevet nævnt mundtligt, men da den er på latin og ikke almen kendt, samt afgivet MUNDTLIGT i mellem en masse anden information, har jeg	Virkelig dårligt

MULIGVIS overset informationen/diagnoseændringen. Den konkrete diagnose fandt jeg [mange] år senere ud af ved et tilfælde. Jeg er et oplyst og informationssøgende menneske, så fejlen påtager jeg mig selv, men jeg mener, at der burde afgives skriftlige diagnoser direkte til patienten, også selvom lægerne ikke er 100 procent sikre. Det burde være muligt at fremstille skriftligt materiale, der tager højde for usikkerhedsmargen, så der ikke kan laves søgsmål i den forbindelse, hvis diagnosen viser sig at være en helt tredje.

**ID Kommentarer - Medicinsk amb M3A**

**Fejlhåndtering**

 7 Fået tidspunkt. Blev alligevel behandlet. Ok.

Virkelig godt

**ID Kommentarer - Medicinsk amb M1A**

**Fejlhåndtering**

 7 Ingen behandling, kun samtale.


Uoplyst

 8 Ingen.

Uoplyst

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**


**Fejlhåndtering**

 3 Man bytter om på mit mellemnavn og efternavn, og det er sket temmelig tit i årernes løb og ikke bare i den aktuelle situation.


Dårligt

 7 Lungefunktionsmaskine virkede ikke til at starte med.


Virkelig godt

 21 Havde svært ved at finde blodåre, da nål skulle placeres i armen. Ikke særlig behagelig oplevelse.

Dårligt

 22 Ingen.

Uoplyst

 24 Jeg kan ikke vurdere, om det var en fejl, at jeg ventede tre timer på [] scanning. Men ventetiden var påfaldende lang uden information om ventetidens længde.



















Uoplyst

## Diagnostisk Center

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

ID	Kommentarer - Center for bevægeapparatslidelser	Samlet indtryk
1	[Især to blandt personalet] var virkelig gode. Lægen, syntes jeg, talte mere, end han lyttede. Følte mig lidt misforstået. Øvelser fra fysioterapeut var lidt for voldsomme.	Godt
2	Det er en virkelig dygtig og kompetent psykolog, der er på afdelingen! Der er dog alt for meget: "På en skala fra et til ti, hvor meget...", når man er inde hos fysioterapeuten. ALT bliver opgjort i et-til-ti-skalaer, og der blev simplificeret meget, hvilket virkede, som om der blev talt fagligt ned til én. Savnede mere kompetent og fyldestgørende fagsprog, der var forklarende rent fysiologisk og anatomisk.	Virkelig godt
3	Det var bare godt.	Virkelig godt
4	Meget dygtigt personale. Rigtig god behandling.	Virkelig godt
5	Deres holdning var, at jeg bare kunne træne mig rask. Trods ros for min indsats indtil da og trods mine problemer i mit bevægeapparat. Efter operation i begge knæ [opstod forskellige komplikationer] :(	Dårligt
ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Samlet indtryk
1	Midt i min undersøgelse bliver lægen ringet op om noget, der kunne vente []. Den samtale kunne have ventet, til lægen ikke havde patienter.	Dårligt
2	Det er meget forvirrende at møde en ny "anden" læge ved hvert besøg.	Godt
3	Lige så snart man som patient har andre sygdomme, der behandles på andre sygehuse, oplever man, at deres systemer ikke taler sammen, og man skal som patient hver gang forklare, hvilken proces der er iværksat af de andre sygehuse.	Godt
5	Manglende svar på undersøgelser rekvireret fra andre afdelinger.	Godt
7	Skulle bl.a. have svar på røntgenbilleder. Disse var ikke beskrevet endnu. Havde inden fået brev fra læge, om at der skulle ændres på min medicin afhængig af disse billeder. Dette gjorde mig lidt bekymret. Derfor [er det] ekstra frustrerende, at jeg ikke fik besked med det samme. Har i øvrigt heller ikke hørt noget efterfølgende, så må gå ud fra, at tingene er i orden. Men når det foregår på denne måde, bliver jeg lidt i tvivl. [Det er] første gang, at jeg har oplevet dette. Alle andre konsultationer har stort set været helt ok.	Godt
8	Har to gange bedt om konkret at få lavet røntgen på det sygehus, der er tættest på hjemby. Begge gange havner henvisning til røntgen på andre sygehuse. Henvisning længe undervejs, da den så skal omvisiteres.	Godt
9	Når jeg skal til undersøgelser, tager personalet hensyn til, når jeg ønsker nogle bestemte tidspunkter, så det kan passe sammen med mit arbejde.	Godt
10	Meget kompetente sygeplejersker.	Godt
12	Ja, synes de fortjener ROS for virkelig at tage hånd om deres patienter. Virker professionelle og søde.	Virkelig godt
16	I følge egen læge har jeg mere end en diagnose, men afdelingen ville ikke høre, at der kunne komme en læge NN ind over.	Virkelig dårligt
20	Der er for mange forskellige personer inde over behandlingsforløbet. Det meste af ens konsultation består i, at de skal læse op på ens journal.	Godt
22	Jeg synes, at det for det meste er for personalets skyld, jeg møder op, og ikke for min egen. Nogle gange synes jeg, det er spild af tid. Jeg savner, at der kommer noget feedback på undersøgelser og evt. løsningsforslag til fremtiden, som ikke kun omhandler smertebehandling.	Dårligt



	25	Ros til mine behandlere, da de virker til at være professionelle og ved, hvad de har med at gøre. Det er rart, at det er samme person, der har hovedansvar, og så betyder det mindre, at det engang imellem ikke er den samme behandler. I Silkeborg føler man sig ikke som et nummer men som et menneske, der bliver taget alvorligt.	Virkelig godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Medicinsk amb Endo</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	5	Det er fint at komme og få sine tabletter reguleret og få taget blodprøver, så man ved, det er i orden.	Virkelig godt
	7	Det var et [] forsøg, med nye piller til behandling af blodprop [].	Virkelig godt
	10	Da jeg mødte lægen, gav han mig ny information.	Godt
	13	Det var åbenbart ikke muligt at se billederne fra sidste scanning på andet sygehus, så kunne ikke sammenligne (dårligt at sygehusene ikke laver en fælles base).	Godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Medicinsk amb M2A</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Det har været svært med skiftende læger i forløbet, men de har prøvet at sætte sig ind i mit forløb.	Godt
	5	Jeg har i flere år haft samme læge NN og kontaktperson. Det har fungeret upåklageligt trods nævnte fejl. Nu har jeg fået en ny læge NN og kontaktperson (formoder jeg). Nævnte kontaktperson var for mig ukendt og præsenterede sig ikke, end ikke med en høflig hilsen. Jeg betragter mig derfor i dag som værende uden kontaktperson, hvilket er irriterende. Skiftet af læge NN er jeg yderst tilfreds med, idet jeg nu er sat i behandling. Jeg får dog ikke altid svar på blodprøverne, som jeg får taget, hvilket jeg altid fik tidligere, men det er muligvis en procedureændring, som jeg så ikke er blevet gjort opmærksom på.	Godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Medicinsk amb M3A</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	4	Jeg har følt, at jeg bare er en i rækken. Føler mig ikke taget alvorligt/respekteret.	Dårligt
	6	Jeg mener, jeg er blevet fejlvisiteret. Klager over smerter [], men bliver ikke henvist til en relevant afdeling til behandling for dette, men skal igennem en ny ventetid.	Godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Medicinsk amb M1A</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Ingen kommentarer.	Godt
	2	Man skulle vente lang tid for at komme i røntgen.	Godt
	3	Jeg er fuldt ud tilfreds.	Godt
	5	Jeg syntes, alt gik, som jeg havde fået at vide både før og under behandlinger og kontroller.	Virkelig godt
	6	Ville gerne have haft mere information om, hvad der skulle ske i forbindelse med ambulatoriebesøg.	Godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Selve forløbet var godt. Jeg var informeret om, at det kunne tage seks timer samlet, og det gjorde det.	Godt
	7	Alt i alt rigtig godt tilfreds med mit behandlingsforløb, og afdelingen tager virkelig hånd om det.	Virkelig godt
	11	Lægen burde ikke have med mennesker at gøre og slet ikke børn!	Godt
	21	[Over to timers] ventetid inden jeg nåede frem til scanneren. Alt for lille venteværelse. Dårlige stole til for mange ventende.	Dårligt

## Diagnostisk Center

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Center for bevægeapparatslidelser</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Der var mindre små fejl i det skriftlige. Jeg fik ikke helt klar besked om, hvad der skulle ske med mit forløb (det er vist ret svært med diskusprolaps []).	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb Reuma</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Åbenhed omkring min journal og sammenhæng i tingene, når man ENDELIG kommer igennem telefonisk.	Godt
7	Da min gigt blev konstateret, var informationen helt i top. Fik en virkelig god behandling. De efterfølgende kontrolbesøg har ikke haft samme standard, men det er måske heller ikke helt nødvendigt. Føler mig overbevist om, at skulle jeg få brug for mere oplysning eller yderligere samtale, vil jeg formentlig også kunne få det.	Godt
16	Har ikke fået nogen information omkring f.eks. røntgensvar og blodprøver, uden at jeg selv skulle rykke for svarene.	Virkelig dårligt
22	Igen, jeg føler, det er spild af tid. Det virker ikke til, at det er for min skyld, jeg er der, men at lægerne har en kvote, de skal nå.	Dårligt
23	Personalet skal huske at de mennesker, som modtager informationen, ikke er fagfolk.	Godt
24	Der var efter andet møde klarhed om min sygdom, da jeg blev scannet. Det var meget tilfredsstillende, at jeg fik en hurtig tid, så jeg kunne sendes videre i systemet. I dag tager jeg medicin [] og kan leve et normalt liv. Det er jeg meget taknemmelig for!	Virkelig godt
25	Rigtig god information, for når man spørger om noget, får man et svar, der kan bruges, og ringer man til behandler, er der altid positivt svar og tilbagemelding.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb Endo</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Ved røntgen og skanning går der to uger inden svar. Dårligt at vente så længe.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb M2A</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Jeg må jo, trods venligt personale, konstatere, at jeg har holdt utallige møder, hvor jeg troede, vi snakkede om en sygdom, og så snakkede vi om en anden! ABSURDITET er med andre ord BLEVET en del af mit behandlingsforløb. Den førstnævnte sygdom kan ikke behandles, hvilket den anden heller ikke kan, men den kan muligvis blive forstenet i sit udviklingsforløb via behandling. Pga. misinformationen har jeg ikke kunne stille spørgsmålstegn ved fraværet af det manglende behandlingsforsøg!	Godt
6	Man skulle lade være med at snakke medicinsprog. Snak dansk, så alle kan forstå det. Jeg ved, men kan bare spørge: Hvad betyder det? Men hele tiden.	Godt
7	Trods travlhed var der tid til at lytte samt informere.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb M3A</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Ingen.	Virkelig godt
3	Var til lungetest [i starten af vinteren], og har endnu ikke fået svar i skrivende stund (ca. 10 dage efter). Fik intet at vide under undersøgelsen. Fik kun at vide, at der ville komme svar per brev.	Godt
4	Fik ikke en følelse af at blive taget alvorligt. Fik følelsen af, at der kun blev gjort noget, fordi jeg ikke kan leve med symptomerne.	Dårligt
7	Ved røntgen og scanning går der 14 dage til en måned inden svar! Dårligt at vente så længe.	Godt

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb M1A</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Nej.	Godt
3	Den var ok.	Godt
5	Læge NN har flere gange ringet hjem til mig for at høre, hvordan jeg havde det. Fik gode råd og eventuel ændring i medicindosis og aftalte ny kontrol eller mulige behandlinger. Jeg kan bare ringe til ham, hvis jeg er nervøs eller i tvivl om noget.	Virkelig godt
7	Kontrolbesøg.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg fik information om, at jeg havde hjertefejl og skulle gå hjem og tage den med ro. Gå en tur, hvis det var/er godt vejr. Det var det, og det kunne jeg ikke bruge til noget. Læge fik ingen besked, så der var ikke hjælp at hente.	Godt
7	God og informativ information forklaret på en forståelig måde.	Virkelig godt
10	Til den ene undersøgelse var der beskrevet, hvilken medicin, man måtte tage, og hvilken man ikke måtte tage, men den var ikke særlig uddybende.	Godt
11	Stor ros til sygeplejersken og hende, der sad i modtagelsen. Sygeplejersken var utrolig dygtig og rolig og forklarede meget. Virkelig stor empati.	Godt
14	Informationen før og under behandlingen fin. Efter besked via egen læge	Virkelig godt
22	Jeg blev sendt videre til endnu en undersøgelse.	Uoplyst
24	Kunne være fint med skriftlig information.	Godt

## Diagnostisk Center

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














<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Center for bevægeapparatslidelser</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Jeg skulle bare henvende mig til fysioterapeuten, men måtte vente tre uger på en tid. Det er for lang ventetid, når man er tilknyttet deres behandling.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb Reuma</b>	<b>Samlet indtryk</b>
10	Min praktiserende læge har ingen besked fået.	Godt
16	Der var ingen orientering angående bivirkninger omkring opstart med [medicin] og ingen forståelse for de bivirkninger, jeg ringede om (kvalme og hovedpine). Dette resulterede i andet vagtlægebesøg og behandling [] for kraftigt [udslæt] over hele kroppen.	Virkelig dårligt
20	Når man er hos sygeplejerskerne, er der større forståelse, og de ser en som "hel" person. Er man hos lægerne, virker det som om, at de ser en som et nummer og ikke en person.	Godt
25	Man kan altid ringe og snakke, hvis der er brug for det, og det er rart og meget positivt.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb Endo</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Er ikke helt tilfreds med kommunikation mellem Endo og egen læge. Ved fornyelse af kørekort føler jeg, at lægen mangler information fra Endo vedrørende f.eks. besøg ved speciallæge.	Godt
8	Jeg var i ugen i forvejen indkaldt til et ambulatorium og havde indtryk efter besøget i et andet ambulatoriet, at det var samme anledning.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb M2A</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Nej.	Godt
5	Jeg har påpeget informationsfejlen vedrørende diagnosen både overfor den tidligere læge NN samt den nye og de to kontaktpersoner, der har været til stede. Det er IKKE mit indtryk, at de har taget notits af fejlen. De spurgte ikke ind til problematikken. Tog ingen notater etc. Så jeg mener, der mangler procedurer vedrørende fejl og fejlbehandlinger. Hvis man ikke reagerer på systemfejl i SYSTEMET, opstår der resignation. Det er jo hul i hovedet, at jeg skal vente på en landsdækkende patientundersøgelse og grifle løs i den. Eller skrive til sygehusdirektøren, hvilket er voldsomt, da det let kan fremstå som personfejl og ikke systemfejl, hvilket jeg primært mener det er.	Godt
7	Fik anbefalet eksterne behandlere som diætist, motionsformer, kost og medicin.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb M3A</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Jeg er frustreret over, at der ikke er mere samarbejde mellem de forskellige instanser, man kommer i berøring med i løbet af sygdomsforløbet.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb M1A</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Nej.	Godt
3	Ingen kommentarer. Dog kunne de forskellige undersøgelsestidspunkter godt koordineres bedre, så hele forløbet blev forkortet.	Godt
4	Lidt for meget "care".	Godt
5	Selvom alle har travlt, får jeg al den info, der er nødvendig, med dygtighed/grundighed i en rar og varm atmosfære. De er alle søde og imødekommende. Jeg får de svar, jeg har brug for her og nu. Kan det ikke klares med det samme, får jeg brev få dage efter. Eller også ringer de til mig. Jeg får nummer, jeg evt. kan ringe til (kontaktperson/aftale)	Virkelig godt










ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Jeg føler ikke, jeg er informeret ret godt. Det må kunne gøres meget bedre. Der er egen læge at gå til, hvis spørgsmål melder sig. Når de ikke er informeret, kan jeg gå ud og spørge ændrerne i gadekæret. Svaret vil være det samme.	Godt
✎ 11	Vil gøre opmærksom på, at vores svar er både ud fra vores oplevelse med sygeplejersken, som påsatte elektroder og informerede om dette, samt modtog dem igen og samtalen med lægen. Derfor er svarene rimelige positive, da sygeplejersken var fantastisk. Hvis svarene kun omhandlede undersøgelsen med lægen, havde de været helt i den lave ende.	Godt
✎ 21	Alt for lang ventetid og dermed en samlet besøgstid på ca. fem timer i ambulatoriet (undersøgelse og ventetid).	Dårligt
✎ 24	Jeg blev indkaldt til ekstra undersøgelse, som min praktiserende læge ikke var informeret om. Efter jeg havde fået at vide, jeg var afsluttet. Ikke så trygt.	Godt

## Diagnostisk Center

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

ID	Kommentarer - Center for bevægeapparatslidelser	Samlet indtryk
2	En mulighed for at ligge ned i venteværelset og strække ryggen ud, UDEN at skulle ligge på gulvet. Særligt første gang, hvor ventetiden kan være et par timer. Mange med rygproblemer har svært ved at sidde og stå stille. Jeg kunne kun gå rundt eller ligge ned. Det ville være dejligt med en bænk, chaiselong eller lignende, hvor man kan strække ryggen og hvile musklerne. Tak. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Rigtigt godt indtryk. God behandling. Behandlingen har hjulpet mig med min diskusprolaps.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Samlet indtryk
4	- Jeg synes, at venteværelset er kedeligt. [Det sker] også nogle gange, når jeg kommer, at rengøringen ikke er i top. Specielt på toilettet.  - Venteværelset på første sal er fint. [Fysiske rammer]	Godt
5	Godt personaleklima og professionel betjening uden unødigt stress og hastværk. Man når at tale ud ved konsultationerne. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
7	Bedre skiltning, når man bliver henvist til andet venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
10	Lidt for kliniske lokaler. [Fysiske rammer]	Godt
13	Ingen rygning udenfor, før man kommer ind :)	Godt
16	Det ville være godt for patienterne at have en primær læge og sygeplejerske. Således at man ikke skal undersøges for det samme, hver gang man var til undersøgelse, og skulle fortælle den samme sygehistorie. Jeg havde [flere] besøg og [flere] forskellige læger. Ligeledes burde det være en pligt for lægerne at have læst ens journal og set på ens røntgenbilleder, blodprøver og andre svar, så de havde sat sig ind i patientens historie. Der manglede kontinuitet i forløbet. Ligeledes har det været et langt forløb med mange inaktive perioder, hvilket ikke er godt i et sygedagpengeforløb. Et år fra henvisning fra egen læge. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig dårligt
20	Samle et hold til hver enkelt patient bestående af sygeplejersker, læger og diverse personale. Maksimalt fire til fem personer, som kender patienten og ikke kastes rundt i systemet. Nye ansigter giver utryghed, kendte ansigter giver tryghed. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
21	Er meget tilfreds. De er flinke og hjælpsomme. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
25	Stille og rolig. Og smil på fra behandler, og det smitter jo. Og det er dejlig, at man ikke bare er et nummer. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk amb Endo	Samlet indtryk
9	Det var ikke den store undersøgelse. Jeg har knogleskørhed og har haft det i mange år, men det generer mig ikke så meget. Jeg [] klarer mig uden hjælp af nogen art. Får nogle piller for det.	Godt
10	Jeg synes, det var godt.	Godt
12	Bliv ved med det, de gør!	Virkelig godt

	14	Jeg har det så godt.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb M2A</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Jeg synes, at alt er i orden i ambulatoriet.	Godt
	3	Venteværelset er på gangen, og det kan virke som en banegård med forbigående personale, men jeg er til gengæld ikke så bange for at blive glemmt. [Fysiske rammer]	Godt
	5	Skriftligt informationsmateriale vedrørende diagnose og om kontaktperson.  Faste procedurer med hensyn til ny kontaktperson.  Det nye mødelokale fungerer ikke for hverken personale eller patient. Det virker i sin indretning (med hensyn til interiør og arbejdsredskaber) fremmedgørende og ødelægger derved kommunikationen mødedeltagerne imellem. Det fungerer ikke, at personalet sidder bag STORRE pc-skærme. Og patienten kan vælge imellem tre stole, der står TILFÆLDIGT i rummet, hvorfra patienten kun kan have øjenkontakt med en af [medarbejderne] og slet ikke kan se, hvad der sker på skærmen, når nu informationen har relevans for patienten. Det glæder mig, at jeg har fået ny læge NN, der har gennemgået min journal og sat et behandlingsforsøg i gang, som pt. viser gode resultater. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
	7	Særlig godt: Havde brug for svar på nogle spørgsmål angående medicin og behandling uden for aftale. Fik rigtig god hjælp telefonisk. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb M3A</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	De gjorde det godt. Jeg var meget nervøs for undersøgelsen, men de var så søde at give mig ekstra stesolid, så det hjalp lidt. Men behageligt var nu ikke alligevel. [Pleje]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb M1A</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Nogle gange tog det over en måned, at få en tid hos lægen.	Godt
	2	Der mangler TV i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
	3	Gode til at informere. Søde og venlige (alle). Lægerne gode til at forklare på almindeligt dansk. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
	5	Det kan være svært at se tavler med nummer til blodprøve afhængigt af, hvor man sidder. Måske kunne der også suppleres med en højtaler, der siger nummer, også for evt. svagtseende. Indretning og pladsforhold kunne være bedre/hyggeligere. Det er svært under manglende pladsforhold i ældre bygninger. Behandlingen er jo da det vigtigste. De ansatte gør alt, de kan, for at kompensere for det. De er bare så dejlige alle sammen. Positivt alt i alt. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	De bør fortælle, hvad det videre forløb er. [Kommunikation og information]	Godt
	6	Alt i alt meget godt tilfreds. Fra henvendelse fra egen læge til indkaldelse til undersøgelsen gik det bare rigtig stærkt, og det var en god oplevelse. Det, at man ikke skulle gå og vente i op til flere uger og løbende får svar på diverse undersøgelser, har været rigtig godt og egentlig også betryggende. Tak for et godt forløb! [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
	9	Mere plads til folk med rygproblemer! [Fysiske rammer]	Godt

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 11 | Prioritere at den læge, der skal tale med børn, også kan det og ikke mindst vil det. Det var under alt kritik den måde, som han behandlede os på.   | Godt          |
|  | 12 | Meget lille venteværelse. Der var ikke plads til alle :( [Fysiske rammer]   | Godt          |
|  | 15 | Jeg sad på gangen og ventede, så det kalder jeg ikke et venteværelse. [Fysiske rammer]  | Godt          |
|  | 16 | Det særligt gode ved ambulatoriet er, efter min mening, det ualmindeligt flinke personale. [Relationer til personale]   | Uoplyst       |
|  | 17 | Ambulatoriet var meget effektivt til at planlægge de forskellige undersøgelser, så der ikke var nogen ventetid (både imellem de forskellige undersøgelser og ved hver enkelt undersøgelse samt ingen ventetid på svar fra undersøgelserne). [Kvalitet i behandling, Ventetid] | Virkelig godt |
|  | 20 | God orientering af læger ved undersøgelser. [Kommunikation og information]  | Uoplyst       |
|  | 21 | Udmærket information af lægen ved afslutning af undersøgelsesforløb. [Kommunikation og information]   | Dårligt       |
|  | 25 | De gjorde det godt.   | Virkelig godt |
|  | 26 | Jeg følte, at jeg var i gode hænder under hele mit forløb. Jeg fik alle de informationer, jeg havde brug for. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]   | 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.

