

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

REUMATOLOGISK U

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afdelingens resultat – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Sammenligning af afdelingens resultat | 9 |
| | Samlet indtryk..... | 10 |
| | Ved modtagelsen i ambulatoriet..... | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Personale (fortsat) | 16 |
| | Undersøgelser-/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..... | 35 |
| | Bilag 3: Den statistiske databehandling..... | 39 |
| | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika..... | 43 |
| | Bilag 5: Kommentarsamling | 83 |
| | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 101 |
| | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau | (vedhæftet) |

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|---|-----|
| | |
| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 400 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 243 |
| Afdelingens svarprocent: | 61% |

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.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

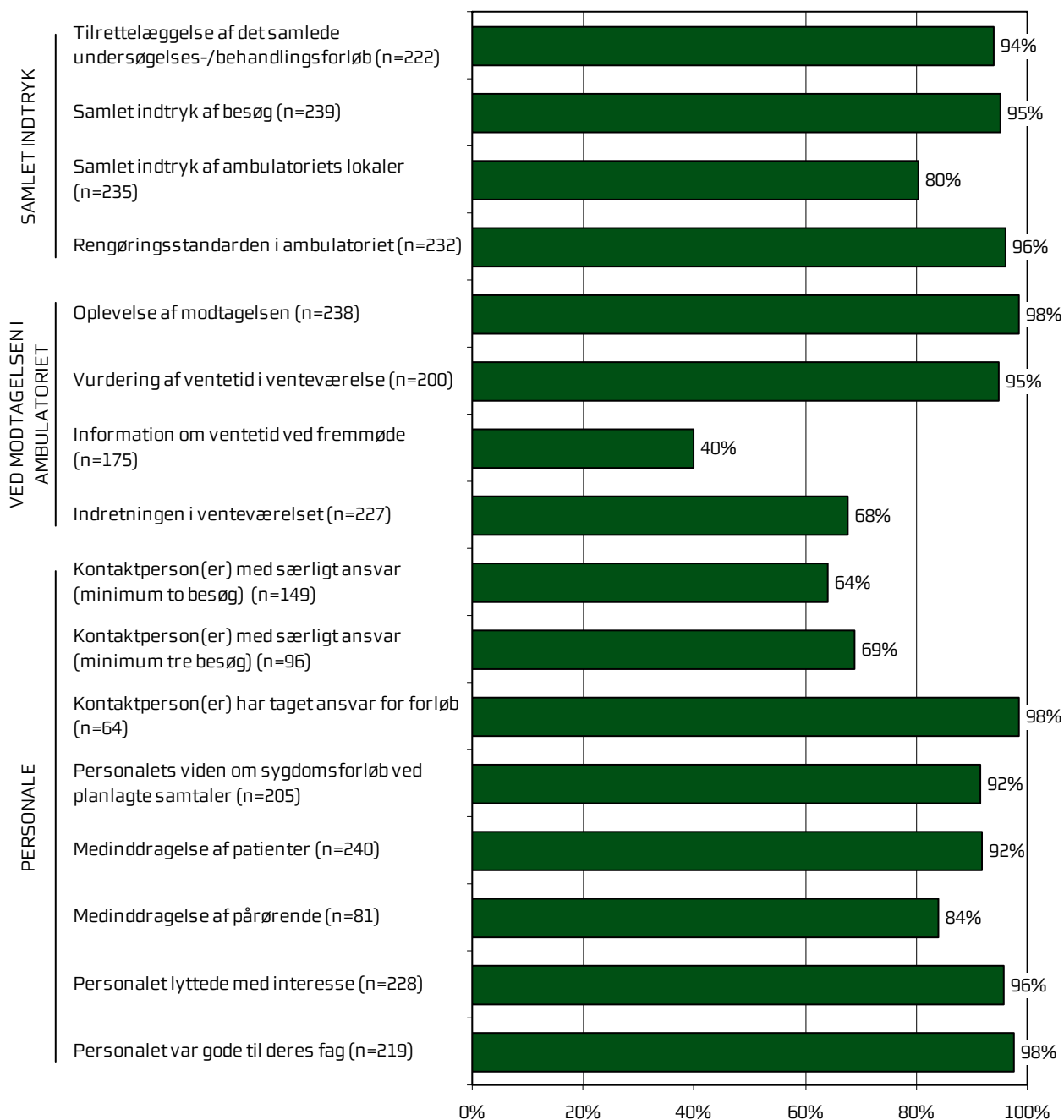
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

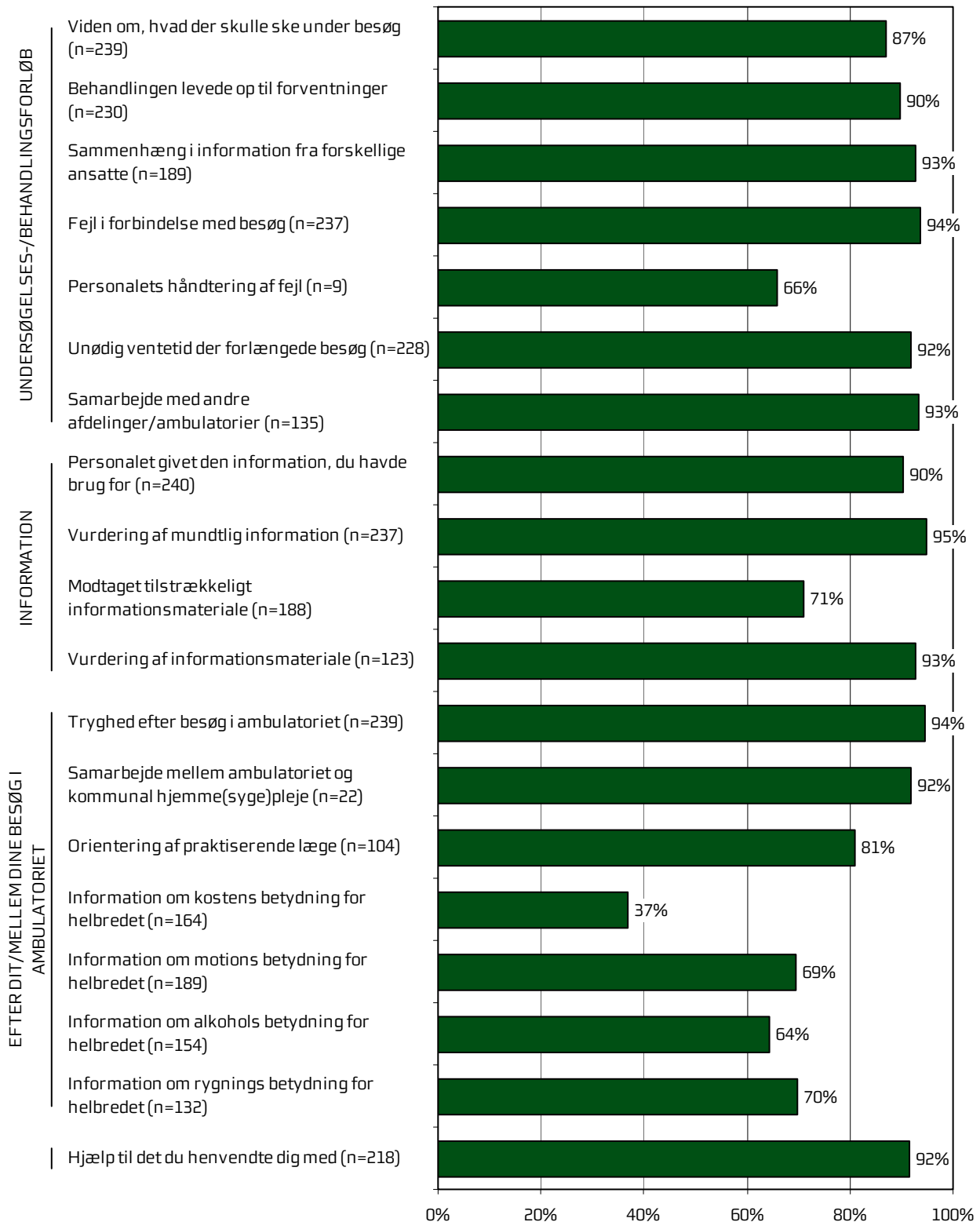
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Reumatologisk U

2011-tallet er for: Reumatologisk Afdeling U

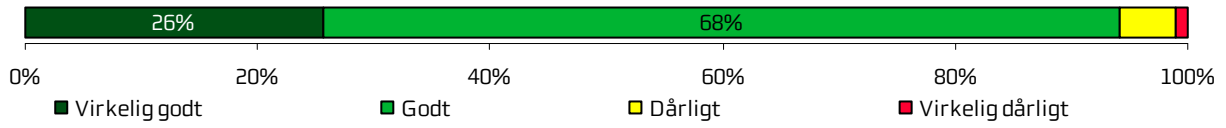
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

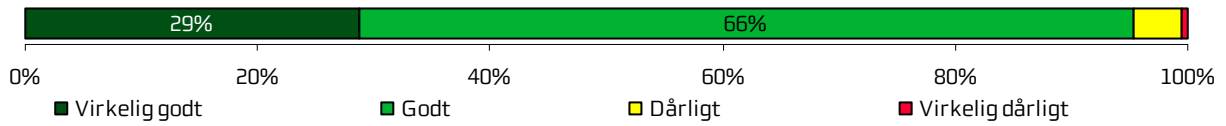
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

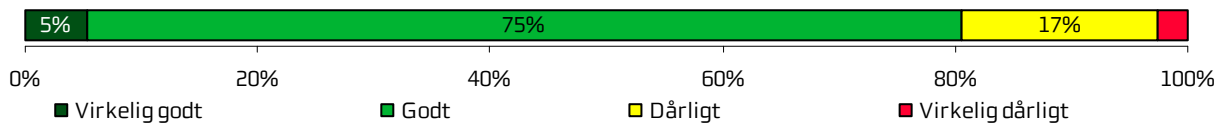
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=222)



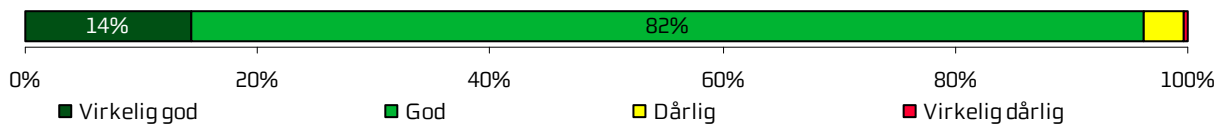
Samlet indtryk af besøg (n=239)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=235)



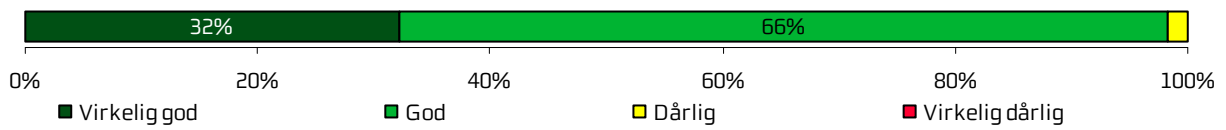
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=232)



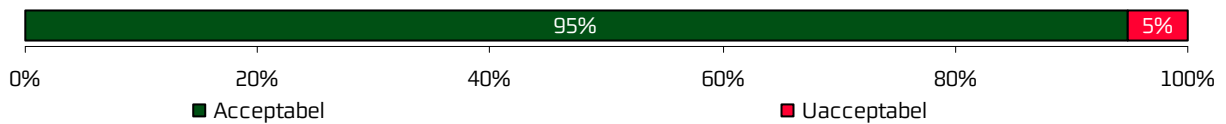
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 94 % | 93 % | 94 % | 99 % * | 90 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 95 % | 96 % | 96 % | 99 % * | 92 % | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 80 % | 81 % | 78 % | 98 % * | 80 % | 90 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 96 % | 98 % | 98 % | 100 % * | 95 % | 97 % |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

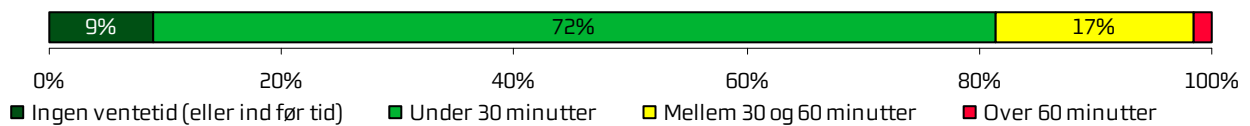
Oplevelse af modtagelsen (n=238)



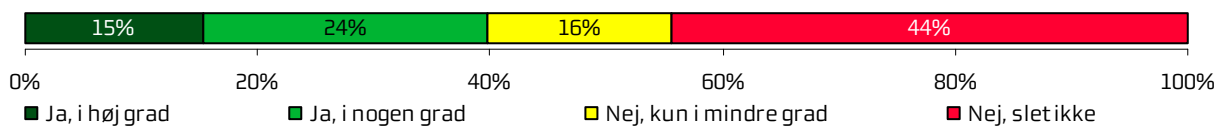
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=200)



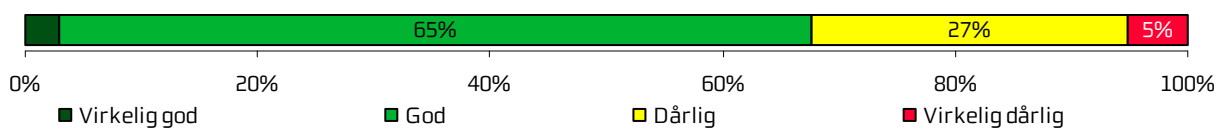
Længde af ventetid i venteværelse (n=193)



Information om ventetid ved fremmøde (n=175)



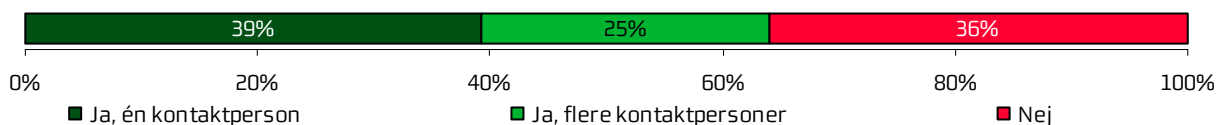
Indretningen i venteværelset (n=227)



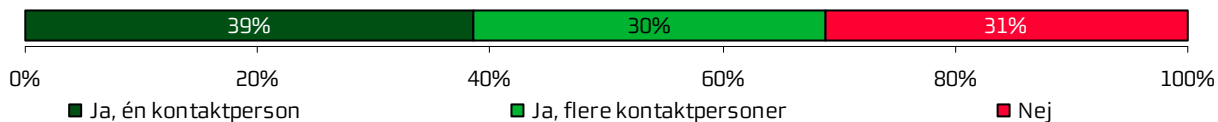
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 98 % | 97 % | 98 % | 99 % | 95 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 95 % | 92 % | 90 % * | 96 % | 85 % * | 92 % * |
| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | - | - | - | - | - | - |
| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 40 % | 44 % | 35 % | 59 % * | 27 % * | 38 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 68 % | 66 % | 65 % | 91 % * | 66 % | 80 % |

Personale

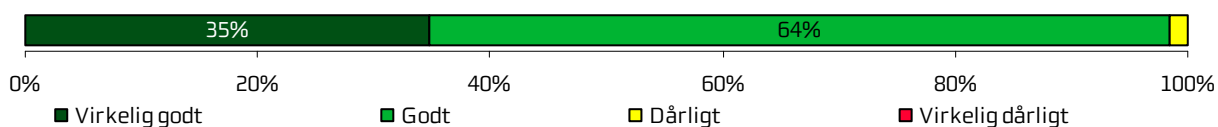
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=149)



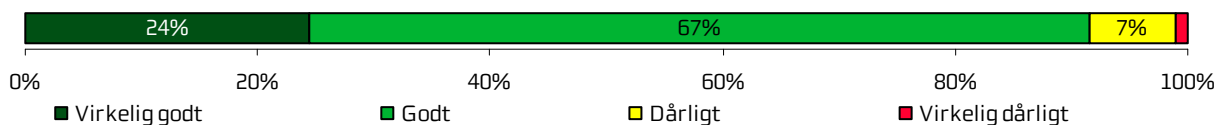
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=96)



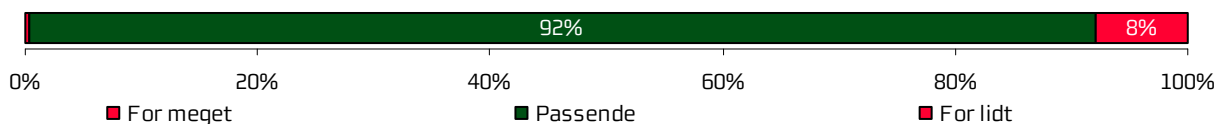
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=64)



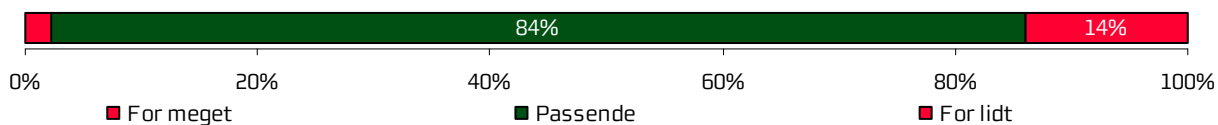
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=205)



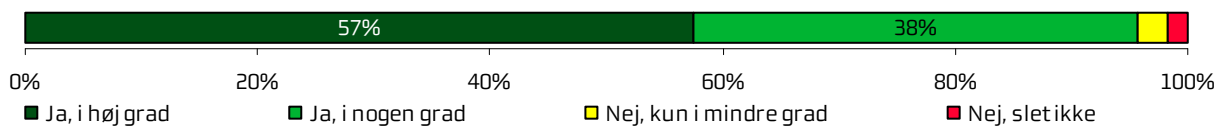
Medinddragelse af patienter (n=240)



Medinddragelse af pårørende (n=81)



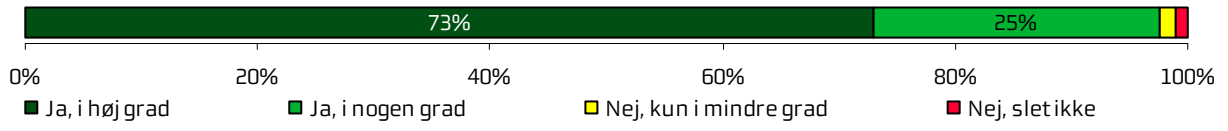
Personalet lyttede med interesse (n=228)



| | 2013 | 2012 | 2011 | 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) | 64 % | 73 % | 65 % | 87 % * | 67 % | 77 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 69 % | 78 % | 71 % | 92 % * | 70 % | 80 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 98 % | 98 % | 98 % | 100 % | 96 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 92 % | 90 % | 88 % | 97 % * | 88 % | 93 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 92 % | 92 % | 91 % | 96 % * | 87 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 84 % | 86 % | 88 % | 95 % * | 87 % | 92 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 96 % | 96 % | 94 % | 98 % | 92 % | 96 % * |

Personale (fortsat)

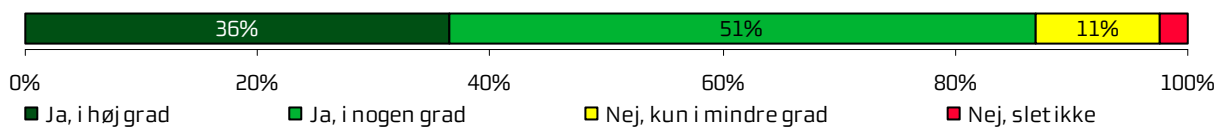
Personalet var gode til deres fag (n=219)



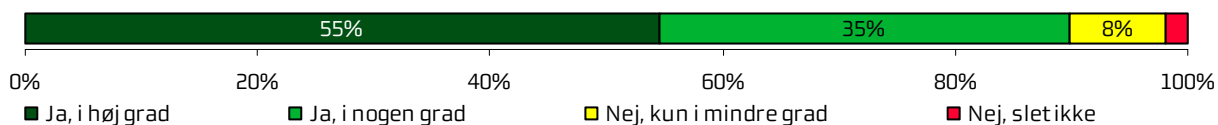
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 98 % | 98 % | 96 % | 99 % | 95 % | 98 % * |

Undersøgelses-/behandlingsforløb

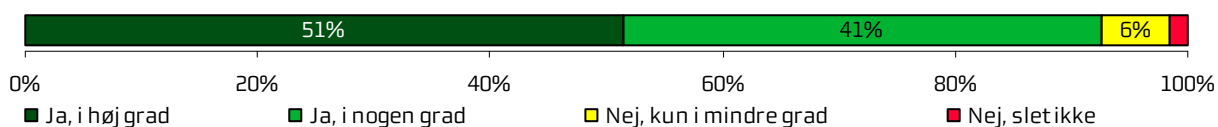
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=239)



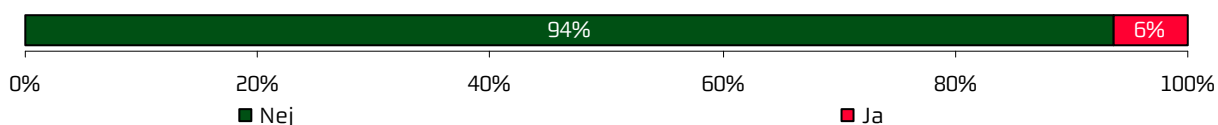
Behandlingen levede op til forventninger (n=230)



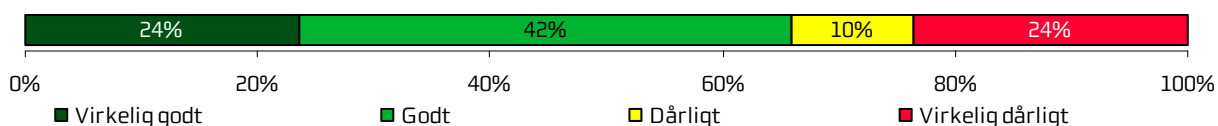
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=189)



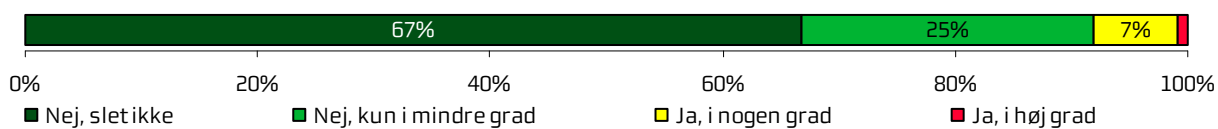
Fejl i forbindelse med besøg (n=237)



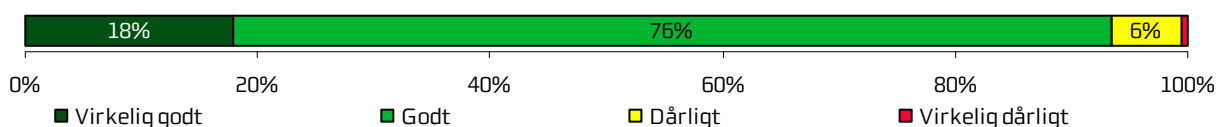
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=228)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=135)



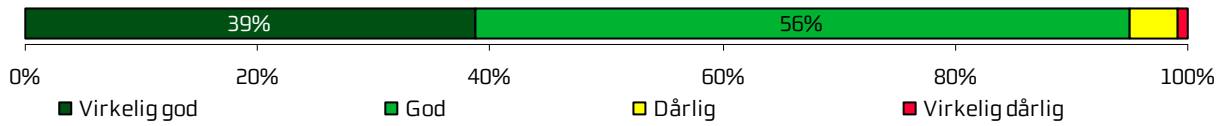
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 87 % | 88 % | 91 % | 97 % * | 81 % | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 90 % | 90 % | 91 % | 98 % * | 88 % | 93 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 93 % | 94 % | 91 % | 96 % | 88 % | 94 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94 % | 96 % | 93 % | 97 % | 88 % * | 92 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 66 % | 70 % | 60 % | 86 % | 44 % | 69 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 92 % | 88 % | 81 % * | 93 % | 75 % * | 85 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 93 % | 93 % | 95 % | 96 % | 89 % | 93 % * |

Information

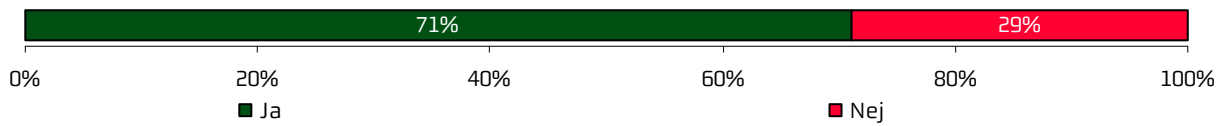
Personalet givet den information, du havde brug for (n=240)



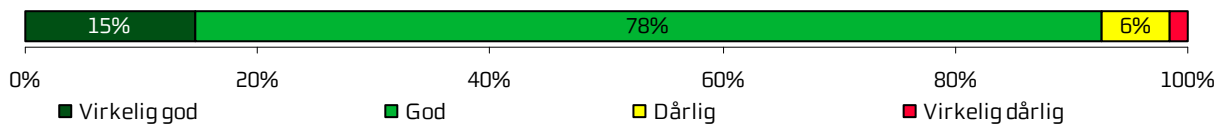
Vurdering af mundtlig information (n=237)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=188)



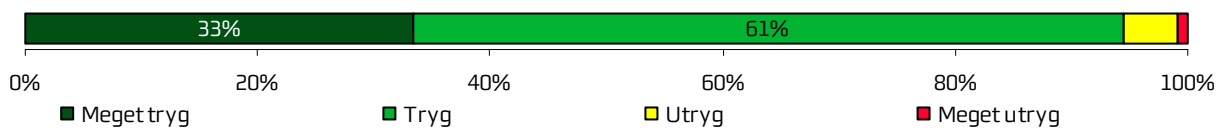
Vurdering af informationsmateriale (n=123)



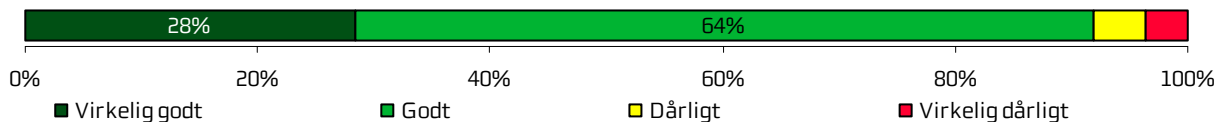
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 90 % | 89 % | 87 % | 97 % * | 89 % | 94 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 95 % | 95 % | 93 % | 99 % * | 93 % | 96 % |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 71 % | - | - | 91 % * | 70 % | 80 % |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | 93 % | - | - | 96 % | 88 % | 92 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

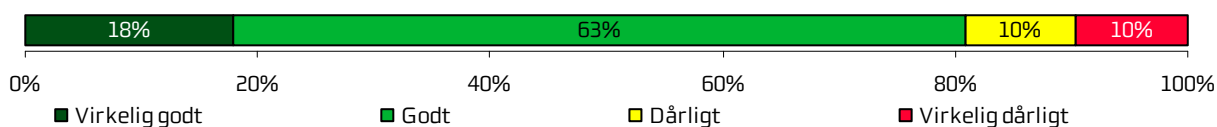
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=239)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=104)



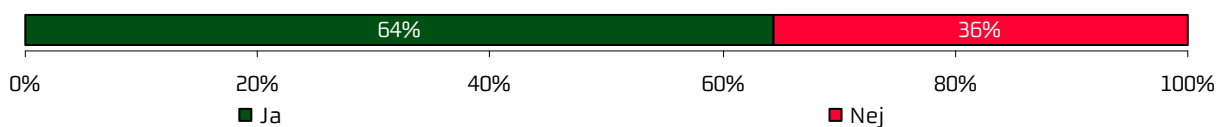
Information om kostens betydning for helbredet (n=164)



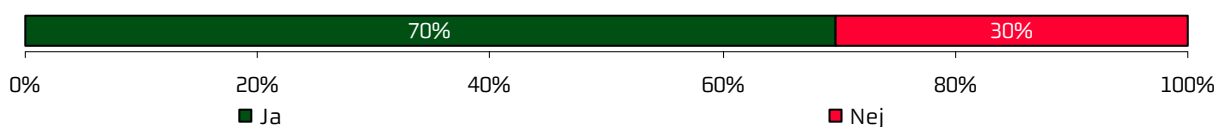
Information om motions betydning for helbredet (n=189)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=154)



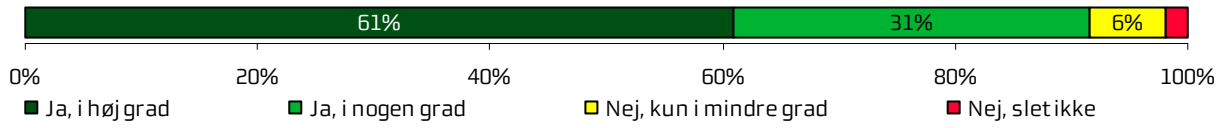
Information om rygningens betydning for helbredet (n=132)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94 % | 94 % | 93 % | 96 % | 89 % * | 94 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 92 % | 93 % | 87 % | 95 % | 82 % | 90 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 81 % | 82 % | 88 % | 94 % * | 76 % | 84 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 37 % | - | - | 79 % * | 29 % | 53 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 69 % | - | - | 84 % * | 35 % * | 63 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 64 % | - | - | 74 % | 28 % * | 55 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 70 % | - | - | 82 % * | 42 % * | 65 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=218)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 92 % | 95 % | 94 % | 98 % * | 91 % | 95 % |

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

| | | | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 | | Uacceptabel | Jeg oplevede ikke ventetid |
| | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <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) | Under 30 minutter | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

LØBENR.: 1111111111

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 | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det kan jeg ikke vurdere |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det kan jeg ikke vurdere |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | For meget | Passende | For lidt | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | For meget | Passende | For lidt | Ikke aktuelt for mig |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 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 | Det kan jeg ikke vurdere |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 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 | Det kan jeg ikke vurdere |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

| | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--|
| 14. 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 | Det kan jeg ikke vurdere | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 15. Levede behandlingen op til dine forventninger? | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Det kan jeg ikke vurdere | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Det kan jeg ikke vurdere | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | Ja | | Nej | | |
| | | <input type="checkbox"/> | | <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 | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Personalet kendte ikke til fejlen(e) | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Det kan jeg ikke vurdere | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det kan jeg ikke vurdere | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| |
|--|
| 22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |
| |

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|
| 23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter 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"/> | |
| 24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |
| 25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)? | | Ja <input type="checkbox"/> | | Nej <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27 |
| 26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |
| 27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)? | | | | | |

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

| | | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| 28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | Meget tryk <input type="checkbox"/> | Tryk <input type="checkbox"/> | Utryk <input type="checkbox"/> | Meget utryk <input type="checkbox"/> | | |
| 29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |
| 30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje) | | Ja | | Nej | Ikke aktuelt for mig | |
| a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| |
|---|
| 32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet? |
| |

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

| | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet? | Patienten <input type="checkbox"/> | Pårørende <input type="checkbox"/> |
| 40. Hvad er dit modersmål? | Dansk <input type="checkbox"/> | Ikke dansk <input type="checkbox"/> |

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **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 kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **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**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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.** >>svar2dato<<. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller 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**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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 | 61% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 30% | 36% |
| Kvinde | 70% | 64% |
| Aldersgruppe | | |
| Under 20 år | 0% | 1% |
| 20-39 år | 14% | 25% |
| 40-59 år | 37% | 36% |
| 60-79 år | 46% | 36% |
| 80 år eller derover | 4% | 3% |

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 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 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

| Antal afdelinger | Sammenligningsgrundlag |
|------------------------------|---|
| Mere end ni afdelinger | De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger |
| Mellem seks og ni afdelinger | De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger |
| Mellem tre og fem afdelinger | Den henholdsvis 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% |
| Køn | | |
| Mand | 74 | 30% |
| Kvinde | 169 | 70% |
| Aldersgruppe | | |
| Under 20 år | 1 | 0% |
| 20-39 år | 33 | 14% |
| 40-59 år | 89 | 37% |
| 60-79 år | 111 | 46% |
| 80 år eller derover | 9 | 4% |
| Skema udfyldt af | | |
| Patienten | 234 | 98% |
| Pårørende | 6 | 3% |
| Modersmål | | |
| Dansk | 225 | 94% |
| Ikke dansk | 15 | 6% |
| Afsnitsnavn | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 82 | 34% |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 140 | 58% |
| Ryga ambulans | 15 | 6% |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 6 | 2% |

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 | 26 | 68 | 5 | 1 | 222 | 18 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 20 | 77 | 1 | 1 | 70 | 4 |
| Kvinde | 28 | 65 | 7 | 1 | 152 | 14 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 20 | 62 | 11 | 7 | 29 | 4 |
| 40-59 år | 27 | 68 | 5 | 0 | 82 | 6 |
| 60-79 år | 23 | 74 | 3 | 0 | 103 | 6 |
| 80 år eller derover | 71 | 29 | 0 | 0 | 7 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 25 | 69 | 5 | 1 | 215 | 16 |
| Pårørende | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 25 | 69 | 5 | 1 | 209 | 14 |
| Ikke dansk | 31 | 60 | 8 | 0 | 12 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 25 | 73 | 1 | 1 | 80 | 2 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 25 | 68 | 7 | 0 | 122 | 15 |
| Ryga ambulans | 29 | 57 | 7 | 7 | 14 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 50 | 17 | 0 | 6 | 0 |

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 29 | 66 | 4 | 1 | 239 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 26 | 71 | 3 | 0 | 74 |
| Kvinde | 30 | 64 | 5 | 1 | 165 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 |
| 20-39 år | 16 | 70 | 10 | 4 | 31 |
| 40-59 år | 33 | 63 | 3 | 0 | 89 |
| 60-79 år | 28 | 70 | 3 | 0 | 110 |
| 80 år eller derover | 50 | 50 | 0 | 0 | 8 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 28 | 67 | 4 | 1 | 231 |
| Pårørende | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 29 | 67 | 4 | 1 | 222 |
| Ikke dansk | 26 | 66 | 7 | 0 | 14 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 28 | 71 | 1 | 0 | 82 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 28 | 67 | 5 | 0 | 136 |
| Ryga ambulans | 33 | 53 | 7 | 7 | 15 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 33 | 17 | 0 | 6 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 5 | 75 | 17 | 3 | 235 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 7 | 77 | 12 | 4 | 72 |
| Kvinde | 5 | 75 | 19 | 2 | 163 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 |
| 20-39 år | 6 | 72 | 15 | 7 | 33 |
| 40-59 år | 5 | 74 | 19 | 1 | 87 |
| 60-79 år | 5 | 77 | 16 | 3 | 105 |
| 80 år eller derover | 11 | 78 | 11 | 0 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 5 | 76 | 17 | 2 | 227 |
| Pårørende | 20 | 60 | 20 | 0 | 5 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 4 | 75 | 18 | 2 | 217 |
| Ikke dansk | 12 | 75 | 7 | 6 | 15 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 2 | 78 | 15 | 5 | 81 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 7 | 73 | 20 | 1 | 133 |
| Ryga ambulans | 0 | 87 | 7 | 7 | 15 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 50 | 17 | 0 | 6 |

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 | 14 | 82 | 3 | 0 | 232 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 18 | 79 | 1 | 1 | 71 |
| Kvinde | 13 | 83 | 4 | 0 | 161 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 |
| 20-39 år | 21 | 79 | 0 | 0 | 32 |
| 40-59 år | 19 | 78 | 3 | 0 | 85 |
| 60-79 år | 10 | 84 | 5 | 1 | 106 |
| 80 år eller derover | 0 | 100 | 0 | 0 | 8 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 14 | 82 | 4 | 0 | 224 |
| Pårørende | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 14 | 82 | 4 | 0 | 214 |
| Ikke dansk | 13 | 87 | 0 | 0 | 15 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 16 | 80 | 2 | 1 | 82 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 15 | 81 | 5 | 0 | 130 |
| Ryga ambulans | 0 | 100 | 0 | 0 | 15 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 32 | 66 | 2 | 0 | 238 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 32 | 68 | 0 | 0 | 74 |
| Kvinde | 32 | 65 | 2 | 0 | 164 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | 26 | 71 | 3 | 0 | 33 |
| 40-59 år | 34 | 64 | 2 | 0 | 89 |
| 60-79 år | 33 | 66 | 1 | 0 | 107 |
| 80 år eller derover | 33 | 67 | 0 | 0 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 31 | 67 | 2 | 0 | 230 |
| Pårørende | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 32 | 66 | 2 | 0 | 220 |
| Ikke dansk | 31 | 69 | 0 | 0 | 15 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 42 | 56 | 2 | 0 | 81 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 28 | 71 | 1 | 0 | 137 |
| Ryga ambulans | 13 | 87 | 0 | 0 | 15 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 |

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 | 95 | 5 | 200 | 38 |
| Køn | | | | |
| Mand | 93 | 7 | 57 | 14 |
| Kvinde | 96 | 4 | 143 | 24 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 87 | 13 | 30 | 2 |
| 40-59 år | 96 | 4 | 73 | 15 |
| 60-79 år | 98 | 2 | 89 | 19 |
| 80 år eller derover | 100 | 0 | 7 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 95 | 5 | 192 | 38 |
| Pårørende | 83 | 17 | 6 | 0 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 96 | 4 | 183 | 37 |
| Ikke dansk | 79 | 21 | 14 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 96 | 4 | 70 | 11 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 95 | 5 | 113 | 23 |
| Ryga ambulant | 92 | 8 | 12 | 3 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 100 | 0 | 5 | 1 |

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 | 9 | 72 | 17 | 2 | 193 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 12 | 77 | 9 | 2 | 55 | 1 |
| Kvinde | 8 | 71 | 20 | 1 | 138 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 3 | 70 | 20 | 7 | 29 | 1 |
| 40-59 år | 9 | 74 | 17 | 0 | 71 | 1 |
| 60-79 år | 10 | 74 | 15 | 0 | 85 | 2 |
| 80 år eller derover | 14 | 57 | 29 | 0 | 7 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 9 | 72 | 17 | 2 | 186 | 3 |
| Pårørende | 0 | 80 | 20 | 0 | 5 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 10 | 73 | 16 | 1 | 177 | 3 |
| Ikke dansk | 0 | 62 | 30 | 8 | 13 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 10 | 74 | 14 | 1 | 69 | 1 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 8 | 69 | 21 | 2 | 107 | 3 |
| Ryga ambulans | 0 | 92 | 8 | 0 | 12 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 | 0 |

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|---------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 15 | 24 | 16 | 44 | 175 | 22 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 16 | 33 | 12 | 38 | 50 | 6 |
| Kvinde | 15 | 21 | 17 | 47 | 125 | 16 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 12 | 22 | 7 | 58 | 26 | 4 |
| 40-59 år | 15 | 18 | 22 | 44 | 64 | 8 |
| 60-79 år | 15 | 31 | 12 | 42 | 78 | 10 |
| 80 år eller derover | 17 | 17 | 33 | 33 | 6 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 15 | 24 | 16 | 45 | 168 | 21 |
| Pårørende | 20 | 40 | 0 | 40 | 5 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 13 | 26 | 15 | 46 | 158 | 22 |
| Ikke dansk | 42 | 7 | 22 | 28 | 14 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 13 | 27 | 6 | 53 | 62 | 7 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 15 | 22 | 20 | 42 | 98 | 13 |
| Ryga ambulans | 20 | 20 | 30 | 30 | 10 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 40 | 40 | 0 | 20 | 5 | 0 |

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|---------------------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 3 | 65 | 27 | 5 | 227 | 10 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 4 | 65 | 25 | 6 | 69 | 3 |
| Kvinde | 2 | 65 | 28 | 5 | 158 | 7 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 53 | 40 | 7 | 30 | 3 |
| 40-59 år | 1 | 70 | 26 | 3 | 86 | 2 |
| 60-79 år | 6 | 62 | 27 | 5 | 102 | 4 |
| 80 år eller derover | 0 | 87 | 0 | 13 | 8 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 2 | 66 | 27 | 5 | 219 | 9 |
| Pårørende | 40 | 20 | 20 | 20 | 5 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 2 | 64 | 28 | 6 | 210 | 10 |
| Ikke dansk | 14 | 64 | 22 | 0 | 14 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 3 | 64 | 26 | 8 | 78 | 3 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 3 | 68 | 27 | 2 | 130 | 6 |
| Ryga ambulans | 0 | 50 | 43 | 7 | 14 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 20 | 40 | 0 | 40 | 5 | 0 |

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | | | |
|--|----------------------|---------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 39 | 25 | 36 | 149 |
| Køn | | | | |
| Mand | 38 | 20 | 42 | 50 |
| Kvinde | 40 | 27 | 33 | 99 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | 17 | 43 | 39 | 23 |
| 40-59 år | 59 | 13 | 28 | 46 |
| 60-79 år | 34 | 25 | 41 | 75 |
| 80 år eller derover | 40 | 40 | 20 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 40 | 24 | 36 | 144 |
| Pårørende | - | - | - | 3 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 40 | 24 | 37 | 139 |
| Ikke dansk | 39 | 37 | 24 | 8 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 33 | 29 | 38 | 76 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 42 | 23 | 35 | 66 |
| Ryga ambulans | 80 | 0 | 20 | 5 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 2 |

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder) | | | | |
|--|----------------------|---------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 39 | 30 | 31 | 96 |
| Køn | | | | |
| Mand | 39 | 26 | 35 | 38 |
| Kvinde | 38 | 33 | 29 | 58 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | 0 |
| 20-39 år | 13 | 60 | 27 | 15 |
| 40-59 år | 60 | 13 | 27 | 30 |
| 60-79 år | 33 | 31 | 37 | 49 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 39 | 29 | 31 | 92 |
| Pårørende | - | - | - | 3 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 39 | 29 | 31 | 89 |
| Ikke dansk | 29 | 43 | 28 | 7 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 35 | 30 | 35 | 66 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 46 | 35 | 19 | 26 |
| Ryga ambulans | - | - | - | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 2 |

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 | 35 | 64 | 2 | 0 | 64 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 36 | 64 | 0 | 0 | 25 | 0 |
| Kvinde | 34 | 64 | 3 | 0 | 39 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | 37 | 63 | 0 | 0 | 11 | 0 |
| 40-59 år | 28 | 72 | 0 | 0 | 22 | 0 |
| 60-79 år | 35 | 62 | 4 | 0 | 29 | 1 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 35 | 63 | 2 | 0 | 61 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 38 | 61 | 2 | 0 | 59 | 1 |
| Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 33 | 67 | 0 | 0 | 43 | 0 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 37 | 58 | 5 | 0 | 19 | 1 |
| Ryga ambulans | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 24 | 67 | 7 | 1 | 205 | 34 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 25 | 69 | 6 | 0 | 66 | 7 |
| Kvinde | 24 | 66 | 8 | 2 | 139 | 27 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 19 | 56 | 17 | 7 | 30 | 3 |
| 40-59 år | 26 | 68 | 5 | 0 | 77 | 10 |
| 60-79 år | 23 | 71 | 6 | 0 | 93 | 16 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 4 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 24 | 68 | 7 | 1 | 196 | 34 |
| Pårørende | 50 | 50 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 25 | 66 | 7 | 1 | 188 | 33 |
| Ikke dansk | 14 | 79 | 7 | 0 | 14 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 25 | 67 | 8 | 0 | 73 | 9 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 25 | 67 | 7 | 1 | 115 | 22 |
| Ryga ambulans | 23 | 62 | 8 | 8 | 13 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 4 | 2 |

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 | 8 | 240 |
| Køn | | | | |
| Mand | 0 | 97 | 3 | 73 |
| Kvinde | 0 | 89 | 10 | 167 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | 1 |
| 20-39 år | 0 | 87 | 13 | 32 |
| 40-59 år | 0 | 95 | 5 | 88 |
| 60-79 år | 1 | 91 | 9 | 110 |
| 80 år eller derover | 0 | 89 | 11 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 0 | 93 | 7 | 233 |
| Pårørende | - | - | - | 4 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 0 | 93 | 7 | 224 |
| Ikke dansk | 0 | 76 | 24 | 13 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 0 | 95 | 5 | 81 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 0 | 92 | 8 | 138 |
| Ryga ambulans | 0 | 87 | 13 | 15 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 17 | 50 | 33 | 6 |

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | n | n |
| Alle | 2 | 84 | 14 | 81 | 159 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 4 | 96 | 0 | 24 | 50 |
| Kvinde | 1 | 79 | 20 | 57 | 109 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 64 | 36 | 12 | 21 |
| 40-59 år | 0 | 100 | 0 | 23 | 66 |
| 60-79 år | 4 | 79 | 16 | 42 | 66 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 3 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 1 | 85 | 14 | 78 | 153 |
| Pårørende | - | - | - | 3 | 3 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 1 | 86 | 13 | 68 | 155 |
| Ikke dansk | 8 | 73 | 19 | 12 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 0 | 95 | 5 | 22 | 60 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 2 | 84 | 14 | 51 | 86 |
| Ryga ambulans | - | - | - | 4 | 11 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 4 | 2 |

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 | 57 | 38 | 3 | 2 | 228 | 14 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 64 | 34 | 0 | 1 | 68 | 6 |
| Kvinde | 54 | 40 | 4 | 2 | 160 | 8 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 46 | 41 | 10 | 3 | 32 | 1 |
| 40-59 år | 68 | 29 | 0 | 2 | 85 | 4 |
| 60-79 år | 51 | 46 | 3 | 0 | 102 | 8 |
| 80 år eller derover | 75 | 25 | 0 | 0 | 8 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 57 | 39 | 3 | 1 | 219 | 14 |
| Pårørende | 67 | 33 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 58 | 38 | 2 | 1 | 210 | 14 |
| Ikke dansk | 51 | 36 | 7 | 7 | 15 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 58 | 41 | 1 | 0 | 80 | 2 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 59 | 36 | 2 | 3 | 128 | 11 |
| Ryga ambulans | 50 | 43 | 7 | 0 | 14 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 33 | 17 | 0 | 6 | 0 |

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 73 | 25 | 1 | 1 | 219 | 19 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 79 | 21 | 0 | 0 | 67 | 6 |
| Kvinde | 70 | 26 | 2 | 1 | 152 | 13 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 59 | 34 | 3 | 4 | 32 | 0 |
| 40-59 år | 76 | 22 | 1 | 1 | 86 | 3 |
| 60-79 år | 76 | 24 | 0 | 0 | 93 | 14 |
| 80 år eller derover | 71 | 29 | 0 | 0 | 7 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 73 | 25 | 1 | 1 | 211 | 18 |
| Pårørende | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 73 | 24 | 1 | 1 | 203 | 18 |
| Ikke dansk | 71 | 29 | 0 | 0 | 14 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 77 | 23 | 0 | 0 | 77 | 4 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 68 | 28 | 2 | 1 | 123 | 13 |
| Ryga ambulans | 86 | 7 | 0 | 7 | 14 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 100 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 |

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 | 36 | 51 | 11 | 2 | 239 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 38 | 51 | 7 | 4 | 73 | 0 |
| Kvinde | 36 | 50 | 12 | 2 | 166 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 26 | 46 | 22 | 6 | 33 | 0 |
| 40-59 år | 45 | 47 | 6 | 2 | 88 | 1 |
| 60-79 år | 33 | 55 | 11 | 1 | 108 | 1 |
| 80 år eller derover | 33 | 45 | 11 | 11 | 9 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 36 | 51 | 10 | 3 | 230 | 2 |
| Pårørende | 50 | 50 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 35 | 52 | 10 | 3 | 221 | 2 |
| Ikke dansk | 58 | 29 | 13 | 0 | 15 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 49 | 43 | 6 | 2 | 82 | 0 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 31 | 54 | 13 | 3 | 136 | 2 |
| Ryga ambulans | 20 | 67 | 13 | 0 | 15 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 33 | 17 | 0 | 6 | 0 |

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 55 | 35 | 8 | 2 | 230 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 52 | 42 | 6 | 0 | 69 | 2 |
| Kvinde | 56 | 32 | 9 | 3 | 161 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 39 | 38 | 16 | 7 | 32 | 1 |
| 40-59 år | 54 | 39 | 5 | 2 | 87 | 2 |
| 60-79 år | 60 | 32 | 8 | 0 | 103 | 2 |
| 80 år eller derover | 57 | 29 | 14 | 0 | 7 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 54 | 36 | 9 | 1 | 222 | 7 |
| Pårørende | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 56 | 34 | 8 | 2 | 213 | 6 |
| Ikke dansk | 40 | 44 | 16 | 0 | 14 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 67 | 32 | 1 | 0 | 78 | 2 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 47 | 39 | 11 | 2 | 131 | 5 |
| Ryga ambulans | 53 | 27 | 13 | 7 | 15 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 67 | 17 | 17 | 0 | 6 | 0 |

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 51 | 41 | 6 | 2 | 189 | 43 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 52 | 43 | 5 | 0 | 58 | 13 |
| Kvinde | 51 | 40 | 6 | 2 | 131 | 30 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 42 | 41 | 10 | 7 | 30 | 3 |
| 40-59 år | 61 | 34 | 4 | 0 | 69 | 19 |
| 60-79 år | 47 | 48 | 4 | 1 | 81 | 21 |
| 80 år eller derover | 50 | 37 | 13 | 0 | 8 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 51 | 42 | 6 | 2 | 184 | 41 |
| Pårørende | - | - | - | - | 3 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 52 | 41 | 5 | 2 | 174 | 41 |
| Ikke dansk | 52 | 33 | 15 | 0 | 13 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 64 | 34 | 1 | 0 | 67 | 13 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 43 | 47 | 9 | 1 | 107 | 24 |
| Ryga ambulans | 64 | 27 | 0 | 9 | 11 | 4 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 4 | 2 |

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 | 94 | 6 | 237 |
| Køn | | | |
| Mand | 96 | 4 | 72 |
| Kvinde | 93 | 7 | 165 |
| Aldersgruppe | | | |
| Under 20 år | - | - | 1 |
| 20-39 år | 85 | 15 | 33 |
| 40-59 år | 98 | 2 | 88 |
| 60-79 år | 93 | 7 | 106 |
| 80 år eller derover | 89 | 11 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 94 | 6 | 228 |
| Pårørende | 83 | 17 | 6 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 94 | 6 | 219 |
| Ikke dansk | 93 | 7 | 15 |
| Afsnitsnavn | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 96 | 4 | 80 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 93 | 7 | 136 |
| Ryga ambulans | 87 | 13 | 15 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 83 | 17 | 6 |

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 | 24 | 42 | 10 | 24 | 9 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Kvinde | 16 | 54 | 0 | 30 | 7 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 3 | 2 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 4 | 2 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 14 | 47 | 12 | 26 | 8 | 4 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 14 | 47 | 12 | 26 | 8 | 4 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 20 | 60 | 0 | 20 | 5 | 3 |
| Ryga ambulans | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 0 |

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | | | | | |
|--|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 67 | 25 | 7 | 1 | 228 | 12 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 76 | 20 | 3 | 1 | 73 | 1 |
| Kvinde | 63 | 27 | 9 | 1 | 155 | 11 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 54 | 21 | 24 | 0 | 33 | 0 |
| 40-59 år | 72 | 23 | 4 | 1 | 85 | 3 |
| 60-79 år | 66 | 30 | 4 | 0 | 100 | 9 |
| 80 år eller derover | 78 | 11 | 11 | 0 | 9 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 67 | 26 | 6 | 1 | 220 | 11 |
| Pårørende | 80 | 0 | 20 | 0 | 5 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 68 | 26 | 6 | 0 | 210 | 12 |
| Ikke dansk | 51 | 13 | 29 | 7 | 15 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 64 | 30 | 6 | 0 | 77 | 5 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 66 | 25 | 7 | 2 | 131 | 6 |
| Ryga ambulans | 80 | 7 | 13 | 0 | 15 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 | 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 | 18 | 76 | 6 | 1 | 135 | 56 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 7 | 93 | 0 | 0 | 40 | 21 |
| Kvinde | 22 | 69 | 8 | 1 | 95 | 35 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 13 | 81 | 6 | 0 | 16 | 6 |
| 40-59 år | 11 | 80 | 9 | 0 | 55 | 20 |
| 60-79 år | 22 | 74 | 2 | 1 | 58 | 27 |
| 80 år eller derover | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 17 | 77 | 6 | 1 | 132 | 55 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 18 | 76 | 6 | 1 | 127 | 55 |
| Ikke dansk | 26 | 74 | 0 | 0 | 7 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 22 | 76 | 2 | 0 | 46 | 20 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 14 | 77 | 9 | 0 | 77 | 34 |
| Ryga ambulans | 29 | 71 | 0 | 0 | 7 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 20 | 60 | 0 | 20 | 5 | 0 |

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 | 51 | 39 | 7 | 3 | 240 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 55 | 36 | 7 | 1 | 74 |
| Kvinde | 49 | 41 | 7 | 3 | 166 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 |
| 20-39 år | 48 | 30 | 18 | 4 | 33 |
| 40-59 år | 54 | 40 | 3 | 2 | 89 |
| 60-79 år | 51 | 41 | 5 | 3 | 108 |
| 80 år eller derover | 33 | 56 | 11 | 0 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 51 | 40 | 7 | 2 | 232 |
| Pårørende | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 51 | 38 | 8 | 3 | 222 |
| Ikke dansk | 51 | 49 | 0 | 0 | 15 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 52 | 43 | 2 | 2 | 82 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 49 | 40 | 9 | 2 | 138 |
| Ryga ambulans | 60 | 27 | 7 | 7 | 15 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 60 | 20 | 20 | 0 | 5 |

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 39 | 56 | 4 | 1 | 237 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 38 | 58 | 4 | 0 | 73 |
| Kvinde | 39 | 56 | 4 | 1 | 164 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 |
| 20-39 år | 33 | 55 | 9 | 4 | 33 |
| 40-59 år | 42 | 56 | 1 | 1 | 87 |
| 60-79 år | 39 | 58 | 4 | 0 | 107 |
| 80 år eller derover | 33 | 56 | 11 | 0 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 38 | 58 | 4 | 1 | 228 |
| Pårørende | 66 | 34 | 0 | 0 | 6 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 39 | 56 | 4 | 1 | 220 |
| Ikke dansk | 40 | 60 | 0 | 0 | 14 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 44 | 53 | 2 | 0 | 81 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 32 | 62 | 5 | 1 | 135 |
| Ryga ambulans | 67 | 27 | 0 | 7 | 15 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 50 | 17 | 0 | 6 |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | | | | |
|---|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 71 | 29 | 188 | 49 |
| Køn | | | | |
| Mand | 83 | 17 | 58 | 15 |
| Kvinde | 66 | 34 | 130 | 34 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 64 | 36 | 26 | 7 |
| 40-59 år | 81 | 19 | 67 | 19 |
| 60-79 år | 66 | 34 | 86 | 23 |
| 80 år eller derover | 62 | 38 | 8 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 71 | 29 | 182 | 47 |
| Pårørende | - | - | 4 | 2 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 72 | 28 | 175 | 45 |
| Ikke dansk | 80 | 20 | 10 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 81 | 19 | 64 | 18 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 64 | 36 | 107 | 27 |
| Ryga ambulans | 85 | 15 | 13 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | 4 | 2 |

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|----------------------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 15 | 78 | 6 | 2 | 123 | 38 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 12 | 81 | 5 | 2 | 43 | 10 |
| Kvinde | 16 | 76 | 6 | 1 | 80 | 28 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 93 | 7 | 0 | 16 | 5 |
| 40-59 år | 16 | 78 | 6 | 0 | 51 | 11 |
| 60-79 år | 16 | 75 | 6 | 4 | 51 | 20 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 4 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 14 | 79 | 6 | 2 | 119 | 36 |
| Pårørende | - | - | - | - | 3 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 15 | 77 | 6 | 2 | 114 | 36 |
| Ikke dansk | 11 | 89 | 0 | 0 | 9 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 17 | 72 | 9 | 2 | 47 | 10 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 13 | 83 | 3 | 2 | 63 | 27 |
| Ryga ambulans | 17 | 75 | 8 | 0 | 12 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 1 |

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 | 33 | 61 | 5 | 1 | 239 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 35 | 65 | 0 | 0 | 74 |
| Kvinde | 33 | 60 | 7 | 1 | 165 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 |
| 20-39 år | 29 | 58 | 10 | 4 | 33 |
| 40-59 år | 35 | 64 | 0 | 1 | 88 |
| 60-79 år | 33 | 62 | 5 | 0 | 109 |
| 80 år eller derover | 50 | 37 | 13 | 0 | 8 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 33 | 62 | 5 | 1 | 230 |
| Pårørende | 66 | 34 | 0 | 0 | 6 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 33 | 61 | 5 | 1 | 222 |
| Ikke dansk | 31 | 69 | 0 | 0 | 15 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 38 | 60 | 2 | 0 | 82 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 29 | 65 | 5 | 1 | 136 |
| Ryga ambulans | 40 | 47 | 7 | 7 | 15 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 33 | 17 | 0 | 6 |

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 | 28 | 64 | 4 | 4 | 22 | 7 | 209 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 20 | 70 | 10 | 0 | 10 | 3 | 60 |
| Kvinde | 35 | 58 | 0 | 7 | 12 | 4 | 149 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 1 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 2 | 0 | 31 |
| 40-59 år | 25 | 63 | 12 | 0 | 8 | 0 | 81 |
| 60-79 år | 29 | 64 | 0 | 7 | 11 | 7 | 89 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 1 | 0 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 21 | 70 | 5 | 4 | 20 | 6 | 203 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 1 | 3 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 31 | 59 | 6 | 5 | 17 | 7 | 196 |
| Ikke dansk | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 | 0 | 10 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 22 | 67 | 11 | 0 | 9 | 2 | 68 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 27 | 73 | 0 | 0 | 11 | 3 | 124 |
| Ryga ambulans | - | - | - | - | 1 | 0 | 14 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 2 | 3 |

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 | 63 | 10 | 10 | 104 | 138 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 10 | 72 | 7 | 10 | 29 | 45 |
| Kvinde | 21 | 59 | 11 | 9 | 75 | 93 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 13 | 35 | 19 | 33 | 15 | 18 |
| 40-59 år | 12 | 73 | 9 | 6 | 33 | 56 |
| 60-79 år | 22 | 68 | 6 | 4 | 49 | 62 |
| 80 år eller derover | 33 | 50 | 0 | 17 | 6 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 15 | 66 | 10 | 9 | 98 | 135 |
| Pårørende | - | - | - | - | 4 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 17 | 62 | 11 | 10 | 92 | 132 |
| Ikke dansk | 23 | 69 | 0 | 8 | 12 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 28 | 64 | 6 | 3 | 36 | 46 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 12 | 60 | 13 | 15 | 60 | 79 |
| Ryga ambulans | 14 | 86 | 0 | 0 | 7 | 8 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 5 |

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | | | | |
|--|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 37 | 63 | 164 | 72 |
| Køn | | | | |
| Mand | 55 | 45 | 51 | 22 |
| Kvinde | 29 | 71 | 113 | 50 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 0 | 1 |
| 20-39 år | 31 | 69 | 22 | 11 |
| 40-59 år | 48 | 52 | 64 | 24 |
| 60-79 år | 30 | 70 | 75 | 30 |
| 80 år eller derover | - | - | 3 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 36 | 64 | 158 | 70 |
| Pårørende | - | - | 4 | 1 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 34 | 66 | 152 | 67 |
| Ikke dansk | 70 | 30 | 10 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 32 | 68 | 59 | 22 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 39 | 61 | 95 | 39 |
| Ryga ambulans | 50 | 50 | 6 | 9 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | 4 | 2 |

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | | | | |
|---|-----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 69 | 31 | 189 | 47 |
| Køn | | | | |
| Mand | 78 | 22 | 58 | 15 |
| Kvinde | 66 | 34 | 131 | 32 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 82 | 18 | 27 | 6 |
| 40-59 år | 77 | 23 | 70 | 19 |
| 60-79 år | 61 | 39 | 88 | 18 |
| 80 år eller derover | - | - | 3 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 69 | 31 | 182 | 46 |
| Pårørende | 60 | 40 | 5 | 0 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 67 | 33 | 173 | 45 |
| Ikke dansk | 100 | 0 | 13 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 63 | 37 | 65 | 14 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 71 | 29 | 109 | 27 |
| Ryga ambulans | 100 | 0 | 11 | 4 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | 4 | 2 |

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | | | | |
|--|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 64 | 36 | 154 | 81 |
| Køn | | | | |
| Mand | 72 | 28 | 53 | 20 |
| Kvinde | 61 | 39 | 101 | 61 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 0 | 1 |
| 20-39 år | 49 | 51 | 22 | 11 |
| 40-59 år | 69 | 31 | 55 | 34 |
| 60-79 år | 68 | 32 | 74 | 31 |
| 80 år eller derover | - | - | 3 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 65 | 35 | 150 | 77 |
| Pårørende | - | - | 3 | 2 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 66 | 34 | 143 | 74 |
| Ikke dansk | 45 | 55 | 9 | 6 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 63 | 37 | 54 | 24 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 66 | 34 | 94 | 42 |
| Ryga ambulans | - | - | 3 | 12 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | 3 | 3 |

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | | | | |
|--|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 70 | 30 | 132 | 104 |
| Køn | | | | |
| Mand | 77 | 23 | 40 | 33 |
| Kvinde | 66 | 34 | 92 | 71 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | 0 | 1 |
| 20-39 år | 71 | 29 | 18 | 15 |
| 40-59 år | 73 | 27 | 48 | 41 |
| 60-79 år | 69 | 31 | 64 | 42 |
| 80 år eller derover | - | - | 2 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 70 | 30 | 128 | 100 |
| Pårørende | - | - | 3 | 2 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 70 | 30 | 123 | 95 |
| Ikke dansk | 71 | 29 | 7 | 8 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 74 | 26 | 43 | 36 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 68 | 32 | 84 | 52 |
| Ryga ambulans | - | - | 3 | 12 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | 2 | 4 |

Tabel 42. 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 | 61 | 31 | 6 | 2 | 218 | 19 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 64 | 28 | 7 | 0 | 67 | 6 |
| Kvinde | 60 | 32 | 6 | 3 | 151 | 13 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 48 | 30 | 18 | 4 | 33 | 0 |
| 40-59 år | 67 | 26 | 5 | 1 | 79 | 9 |
| 60-79 år | 61 | 34 | 3 | 2 | 99 | 9 |
| 80 år eller derover | 67 | 33 | 0 | 0 | 6 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 61 | 31 | 7 | 2 | 210 | 18 |
| Pårørende | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 62 | 30 | 6 | 2 | 201 | 19 |
| Ikke dansk | 51 | 34 | 15 | 0 | 15 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Udag Reumatologisk Dagafsnit | 71 | 25 | 4 | 0 | 79 | 3 |
| Uamb Reumatologisk Amb. U | 55 | 36 | 7 | 2 | 121 | 14 |
| Ryga ambulans | 64 | 14 | 14 | 7 | 14 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 4 | 2 |

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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer




| | | Antal kommentarer | |
|------------------------------|--|-------------------|----|
| | | n | |
| Fysiske rammer | | | 22 |
| Kommunikation og information | | | 6 |
| Kontaktperson | | | 6 |
| Kvalitet i behandling | | | 15 |
| Pleje | | | 9 |
| Relationer til personale | | | 22 |
| Ventetid | | | 3 |

REUMATOLOGISK U

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit | Modtagelsen |
|----|---|--------------|
| 3 | Det kan være svært at komme i kontakt med sygeplejersken bag skranken på grund af telefon. | God |
| 5 | Altid en meget sød og venlig sygeplejerske i modtagelsen. | Virkelig god |
| 6 | I orden. | Virkelig god |
| 11 | Oplever at stå på gangen og vente på en række bag to patienter, som har været til konsultation. Det tager lang tid, før de er færdige med deres aftaler. Da jeg kommer til og siger mit navn, [som] søges i computeren, får jeg at vide, at jeg er forsinket. Jamen jeg har jo ventet bag i køen. Okay, herefter venter jeg på konsultationen yderligere 45 minutter. Lægen er syg. Øv. | Dårlig |
| 12 | De er meget venlige. | Virkelig god |
| 14 | Det er ikke til at finde en at melde sin ankomst til. Hvis sekretæren i skranken er til pause, henvises til et andet kontor. På dette kontor sidder der måske to til tre personer, men ingen reagerer på, at man står i døren. Får lyst til at RÅBE dem op, men undlader af høflighed. | Dårlig |
| 19 | Der var gang i intern snak om juledekorationer, så må patienterne vente. Lidt uprofessionelt. | God |
| 19 | Det er ikke altid, at der er nogen i receptionen. | God |
| 21 | Man sidder på gangen. Der er to til tre stole. Det er ok for mig! Sidste møde blev lidt atypisk, da jeg ikke var klar over, at jeg skulle have ventet et andet sted. En læge hentede mig ind. | God |
| 22 | Jeg er sikker på, at personalet glæder sig til at få nye fysiske forhold, og det gør patienterne sikkert også. Lokalerne er langt fra optimale. | God |
| 25 | Personalet stod og talte indbyrdes ved skranken (ikke hende, der passede modtagelsen). De fyldte meget, og det oplevedes crowded. | God |
| 27 | Tit travle, men altid venlige mennesker. | Virkelig god |
| 32 | Altid venligt personale. | Virkelig god |
| 34 | Virkelig sødt og hjælpsomt personale. | Virkelig god |
| 35 | Sommetider svært at vide, hvor man skal henvende sig. Nogle gange er der folk ved skranken. Andre gange ikke, og så skal man ind til sygeplejerne og spørge, om de har tid. | God |
| 36 | Det er svært at få placeret sig på ventegangen med en kørestol og svært at køre en kørestol gennem mængderne af ben, når stole i begge sider af gangen er fyldte. | God |
| 39 | Sødt og venligt personale, der oplyser om ventetid. | Virkelig god |
| ID | Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U | Modtagelsen |
| 2 | Altid god og venlig modtagelse. | Virkelig god |
| 5 | Har kun oplevet venlighed og imødekommenhed trods stor travlhed. | Virkelig god |
| 7 | Har i den nævnte periode kun været til samtale med én læge, som har været særdeles god til at sætte sig ind i situationen, så min mand har følt sig som en person, ikke kun patient. | God |
| 10 | Nemt at komme i kontakt med sygeplejerskerne/sekretærerne. Altid smilende og klar til at hjælpe. | Virkelig god |
| 11 | Jeg regnede med at besøget var ambulat, men blev i stedet indlagt i [flere] dage, så jeg havde ingen toilettaske eller andet tøj end det, jeg havde på. Det var første gang i mit liv, at jeg var | God |

| ID | Kommentarer - Ryga ambulant | Modtagelsen |
|-----------|--|--------------------|
| | indlagt. | |
| 14 | Ok. | Virkelig god |
| 15 | Nej, desværre. | Virkelig god |
| 18 | Kan være lidt svært at finde den første gang. | God |
| 22 | Sekretær NN er super sød og dygtig og god til at huske navne! | Virkelig god |
| 26 | Mangler tit ved disken, eller der er et skilt, hvor man så kan henvende sig. Ofte meget travlt og derved upersonlig modtagelse. | God |
| 28 | Personalet virker ofte stressede. | God |
| 31 | Personen ved skranken i receptionen var ikke til stede ved ankomsten, så vi via skilt blev man dirigeret hen på sygeplejekontoret, som tog imod. Bedst, når der en afløser til skranken. | God |
| 34 | Grundet meget morgentrafik, måtte jeg ringe og sige, at jeg nok blev 5 minutter forsinket, det blev vel modtaget, og beskeden blev givet videre ;-) | God |
| 37 | Meget imødekommende personale. Professionel reception/kompetent. | Virkelig god |
| 38 | Når jeg har haft brug for at få en akut tid (telefon). Har sygeplejerskerne altid været søde og hjælpsomme. | God |
| 39 | En meget fin modtagelse. Lægen var meget undersøgende, hvilket giver en god tryghed! | Virkelig god |
| 41 | Nogle gange venter man måske for længe, inden man må sidde ned. | God |
| 42 | De er altid mega søde, men altid MEGA forsinket. | God |
| 43 | Der burde sidde to, pga. mange telefonopkald til en receptionist. | Virkelig god |
| 46 | Det var træls, at der var en times ekstra ventetid/forsinkelse! Men dem i modtagelsen var gode til at informere og gav mig mulighed for internet. | Uoplyst |
| 47 | Der var for lang ventetid til første konsultation! | God |
| 49 | Altid søde og hjælpsomme. | Virkelig god |
| 50 | En følelse af at forstyrre. Personen ved skranken var i gang med noget arbejde, og sagde ikke "et øjeblik" eller gjorde opmærksom på, at vedkommende havde set en. | Dårlig |
| 58 | Jeg føler mig altid velkommen :-). | Virkelig god |
| 59 | Behagelige mennesker. | Virkelig god |
| 60 | Jeg havde sådan glædet mig. Tænkte, endelig bliver jeg undersøgt til bunds, til de finder ud af, hvorfor jeg får mere og mere ondt i mine fødder, ben og ankler. Modtagelsen var så god, rigtig sød sygeplejerske. | Virkelig god |
| 61 | Søde og hjælpsomme personaler. | Virkelig god |
| 63 | Altid gennemgående læge, men problemer med, at det ofte er forskellige sygeplejersker. Havde ikke gavn af kontaktsygeplejerskeordningen. | God |
| 65 | Jeg var en smule usikker på, hvor jeg skulle henvende mig. Læger/sygeplejerske var dog virkelig hjælpsomme til at guide mig til det rigtige sted. | God |
| 66 | Altid venlig og imødekommende. | Virkelig god |
| 67 | Jeg er kørestolsbruger og fik god hjælp. | God |
| ID | Kommentarer - Ryga ambulant | Modtagelsen |


| | | | |
|---|---|---|--------------------|
|  | 4 | Skulle lige finde ud, hvor receptionen lå. | God |
|  | 5 | Det var jo egentlig bare at sætte sig ned og vente, til det blev ens tur. | God |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Modtagelsen |
|  | 2 | Min modtagelse meget god/super. | Virkelig god |

REUMATOLOGISK U

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit | Fejlhåndtering |
|---|---|--------------------------------------|
| 8 | Under indsprøjtning [] er der kommet hudforandringer, fordi personalet ikke var gode nok til at presse på området, som jeg har oplevet andre steder. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 13 | Ingen. | Uoplyst |
| 36 | Information fra læge til sygeplejerske til mig. Den kommunikation var ikke 100 procent ok. Der var noget dosering af medicin, som ikke passede med det, som stod i sygeplejerskens vejledning og det, som lægen ordinerede. Det forekom mig som et gæt fra sygeplejersken, hvad lægen mente. Det gjorde mig lidt utryk. | Uoplyst |
| 37 | Jeg blev indstillet til to knæoperationer (synovektomi), der ikke var ikke var nødvendige. | Dårligt |
| 39 | Jeg er tidligere blevet behandlet på andet sygehus, men blev overflyttet til Aarhus sygehus [sidste efterår]. Men det har så vist sig, sidste gang jeg var til behandling, at der er sket noget i overflytningen af mine journaler, så de ikke er tilgængelige i Aarhus, og mine udfyldte spørgeskemaer på "skærmen" før hver behandling er heller ikke tilgængelige. Dette blev først opdaget ved sidste kontrol [et år efter overflytningen]. | Godt |
| ID Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U | | Fejlhåndtering |
| 8 | Jeg har været til to besøg i Ambulatoriet. [Første besøg]: En meget god samtale, blev sat på [anden medicin], pga.. mange bivirkninger []. Selv om jeg fik taget blodprøver hver 14. dag, fik jeg aldrig tilbagemelding fra Aarhus Universitetshospital. Efter rigtig mange bivirkninger i hele denne periode ringede jeg til sygeplejersken. Hun rådede mig til at holde med [medicin], problemer med luft og lungerne. [Andet besøg]: Blev sat ned med [medicin], selv om jeg lige var holdt med [anden medicin]. Med det resultat at min sygdom blusede op igen. Hvilken medførte at [medicinen] blev sat op af min egen læge. Så er vi tilbage til [første besøg], hvad angående [medicinens]. Og måske bliver sygdommen forlænget med tre måneder. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 17 | Der var et besøg hos ergoterapeuten, som jeg fik at vide af den første læge, skulle kombineres med svar fra mine blodprøver osv. Jeg måtte spørge en administrativ medarbejder om disse svar. Det virkede useriøst og en smule forvirrende. Senere fik jeg en samtale, hvor en læge talte med mig om disse resultater. Men det var et forvirrende forløb. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 30 | Der er nok sket en misforståelse. Sidst jeg var i ambulatoriet, blev der bestilt scanning, og jeg mener, det blev bestemt, at jeg hørte fra dem, så snart det var klar. Men der gik en, to, tre, fire uger, hvor jeg ringede en gang om ugen, og fik af vide, der ingen svar var. Jeg fik så en tid hos lægen en uge efter, og det er der, jeg er nu. | Uoplyst |
| 45 | En læge, der ikke havde sat sig ind i noget som helst angående mig. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 60 | Jeg prøvede at sige, at mit problem blev forværret dag for dag. De lyttede ikke, eller også troede de mig ikke? Jeg har ringet til afdelingen to gange for at gøre lægen forståelig, at jeg lever i et smertehelvede. Sidste gang jeg ringede [], sagde jeg, at jeg ikke kunne gå mere og knap støtte på [min ene fod]. Jeg får et brev, vi skal tale om sko næste gang. Sidst jeg var der, sagde jeg, at jeg ikke kunne have sko på mere, knap nok holde ud at have strømper på!!! | Uoplyst |
| ID Kommentarer - Ryga ambulant | | Fejlhåndtering |
| 1 | Lægen havde ikke sat sig ind i min situation / journal inden samtalen. Lægen havde ikke kigget MR-scanningsbilleder inden samtalen, og da han gjorde det, stemte det, han så, ikke overens med røntgenbeskrivelsen. Ved næste besøg sagde han klart, at denne situation kunne han ikke genkende, og både mig og mine pårørende havde klart taget fejl. Desuden spurgte han, om JEG var sikker på, at det var de rigtige billeder, han havde kigget på, altså om det var billeder, der hørte til mit CPR-nummer. | Virkelig dårligt |
| 3 | Jeg fik tilsendt journalnotater. De var ikke helt genkendelige. Flere fejl. Uværdigt. Nogle af | Virkelig godt |

informationerne: Hvorfor nedskrives [de]? Hvad skulle de bruges til? Tolkninger.

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Fejlhåndtering |
|---|---|----------------|
|  1 | Jeg forventede, lægerne tog min gigtsygdom mere alvorligt. Jeg kom til kontrol hos alt for mange forskellige læger, som havde forskellige meninger om behandlingen. | Uoplyst |











REUMATOLOGISK U

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit | Samlet indtryk |
|----|--|-----------------------|
| 1 | Der er knald på, og det mærkes hos personalet, særligt lægerne. | Godt |
| 6 | Godt. | Virkelig godt |
| 13 | Da det er en noget usædvanlig sygdom [], er nogle af spørgsmålene svære at besvare. | Godt |
| 18 | Det kunne være rart, hvis det var muligt, at der blev afsat mere tid til den enkelte patient, så man ikke føler sig til besvær. Selvom det gøres yderst diskret, observeres det tydeligt som patient, at der kigges på uret. | Godt |
| 22 | Det drejede sig om nedslidte [kropsdele], og hvorvidt fysioterapi var hensigtsmæssig, herunder en evt. henvisning. Lægen henviste til behandling med vederlag. Denne kategori kunne man godt stille spørgsmålstegn ved, idet meget taler for, at artrose er en progressiv lidelse, der berettiger til behandling uden vederlag. I forvejen har jeg [] andre diagnoser med pænt store medicin- og hjælpemiddeludgifter. Jeg bemærkede da også, at lægen var i tvivl. | Godt |
| 23 | Jeg har fået Remicade i 11 år, hvor lægerne mente, at mit immunforsvar var for svagt. | Godt |
| 25 | Der gik alt for lang tid fra det forrige kontrolbesøg, næsten et år. Det gjorde der også forrige gang. jeg ved godt, man kan ringe, hvis der er noget akut. Men da der var gået [næsten et år], havde jeg stadig ikke fået en tid. Så ringede jeg og fik en kontroltid, så jeg kunne få svar på scanning der var foretaget et halvt år tidligere. Det er for lang tid at gå uden svar. Jeg fik i forbindelse med dette seneste kontrolbesøg aftalt røntgen af meget af kroppen, og til jeres ros skal her siges, at jeg en uges tid efter røntgen fik et skriftligt brev fra jer med svar. Det ville jeg også gerne have haft med hensyn til scanning. | Godt |
| 31 | Samarbejdet med andre er vekslende, og især på røntgenafdelingen har jeg oplevet (også ved seneste konsultation, hvor jeg blev sendt derop), at personalet havde behov for at udtrykke mistillid til den beslutning om, at der skulle tages røntgenundersøgelse. Jeg undrer mig over, at jeg skal tage stilling til og lytte på, at der bliver stillet spørgsmålstegn til en anden sundhedspersonales vurdering. Det er vel bedst at udtrykke den slags indbyrdes? | Godt |
| 33 | Var til MR-scanning [i efteråret] og har endnu ikke modtaget resultat af scanningen. Det, synes jeg ikke, er acceptabelt, uanset om skanningen muligvis ikke har kunnet påvise årsagen til smerterne. | Godt |
| 35 | Jeg skal [pga. min sygdom] ved hver kontrolsamtale udfylde et spørgeskema, som undersøger mit nuværende niveau af smerter, forhindringer pga. sygdommen og lignende. Jeg forstår, det er vigtigt at holde sig ajour, men jeg ville virkelig værdsætte muligheden for at sige, der er ingen ændringer siden sidst, og så undlade at besvare de samme 40 spørgsmål hver gang. Det er unødvendigt og tidskrævende. | Godt |
| 36 | Sygeplejerske virkede lidt travl, og netop den dag havde jeg stor brug for forståelse for min sygdom og situation. Det er personafhængigt. Har oplevet andre sygeplejersker med mere tid og forståelse/empati. Lægen virkede meget forstående og foranstaltede samtale med sygeplejerske. | Godt |
| 38 | Jeg er kommet i ambulatoriet igennem en årrække, så besøgene er af rutinemæssig og overvågende karakter. | Virkelig godt |
| | ID Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U | Samlet indtryk |
| 4 | Det var lidt utilfredsstillende, at det ikke var den samme læge jeg snakkede med ved undersøgelse og ved resultat af undersøgelsen. | Godt |
| 5 | Vil gerne tilknyttes en fast læge igen, som jeg har været tidligere, hvor jeg havde den samme gennem [mange] år. En, som kan huske ens sygdomsforløb, så man ikke skal til at gentage det hele, fordi jeg kommer ind til en ny læge hver gang, jeg er der. | Godt |

| | | |
|----|---|---------------|
| 12 | Det var bare en god oplevelse! | Virkelig godt |
| 16 | Radiologisk og reumatologisk er ikke så gode til at koordinere mødedatoer. | Godt |
| 17 | Jeg kunne godt have tænkt mig at have resultater for blodprøver samt konklusion for undersøgelserne skriftligt. | Godt |
| 18 | En ventetid blev brugt på en anden undersøgelse. | Godt |
| 19 | Dårligt, at man ikke kommer til samme læge hver gang. | Godt |
| 22 | Super professionelt. Dejligt. | Virkelig godt |
| 23 | Jeg har været oppe en del gange og også nogle gange, når jeg selv har ringet med smerter, og personalet har altid været utrolig imødekommende og gode til at finde en hurtig tid til mig (sygeplejersker). Jeg har været utrolig glad for og tryk ved NN. | Virkelig godt |
| 25 | Nej. | Virkelig godt |
| 26 | Jeg fik én kontaktperson i starten af sygdomsforløbet: Har aldrig talt med hende! Der går alt for lang tid fra besøget, til journalen er skrevet, og undersøgelser bliver sat i gang. Sidst fik jeg en akuttid seks uger efter mit kontrolbesøg, da var min journal ikke skrevet, og de undersøgelser, der var bestemt, altså endnu ikke bestilt! Venteværelset er forfærdeligt dårligt. Nu er det fordelt over flere gange, et bord med drikkevarer står bag en dør! Brochure fra Gigtforeningen (Reumatologisk Ambulatorium) er ikke-eksisterende (selvom de er afleveret der). Ingen skilte, der viser mod toilettet. Tidligere var der blodprøvelaboratorium i forbindelse med ambulatorium. Nu skal patienterne gå meget langt for akutte prøver. Man kan vist blive hjulpet derop, for man kan under ingen omstændigheder køre ens bil, da det i forvejen nærmest er umuligt at finde en parkeringsplads. | Godt |
| 27 | Jeg føler mig meget tryk ved at være tilknyttet ambulatoriet. Jeg har det godt lige nu, men [jeg] ved, at jeg altid kan kontakte ambulatoriet i tilfælde af forværring af min situation. | Virkelig godt |
| 28 | Oplever stor præcision, bliver kaldt ind på det givne tidspunkt. | Godt |
| 31 | Jeg synes, at det ville være bedst, hvis man fik taget prøver, inden man skulle i ambulatoriet, så det er tilstanden aktuelt, man taler ud fra. Eventuelt SMS-besked, når blodprøver kan tages inden næste samtale. | Godt |
| 39 | Oplever, at tvivl i sygdommen altid bliver enten afkræftet eller bekræftet ved dyberegående undersøgelser, hvilket giver mig en meget stor tryghed! | Virkelig godt |
| 41 | Kun positivt omkring behandlingen. | Godt |
| 43 | Der må i høj grad mangle sekretærer. Journalnotat ikke skrevet to måneder efter besøget. | Godt |
| 44 | Det er meget frustrerende at komme ind til forskellige læger hver gang. | Godt |
| 46 | Jeg skulle ringe ind og rykke efter svar på scanninger. Der gik over to måneder, før jeg fik svar. | Dårligt |
| 47 | Langsommelig vej til diagnosen i forhold til de smerter, jeg havde. | Godt |
| 50 | Dejligt, at behandlingen gives af samme læge, som man sidder til samtale hos. | Godt |
| 51 | Jeg ønsker at møde den samme læge hver gang. | Godt |
| 52 | Lægerne er i høj grad fokuseret på medicinsk behandling og ikke en holistisk tankegang. Jeg har i øjeblikket en del problemer, som ikke kan afhjælpes medicinsk, men der bliver ikke fokuseret på alternativer som fysioterapi, hjælpemidler eller hvad det end måtte være. Jeg blev i hvert fald ikke informeret om alternativer. Man får nogen gange det indtryk, at man er til gene for nogle af lægerne, mens andre er mere interesserede i én som patient. Desværre møder man som regel en ny læge ved næste konsultation, og så kan man starte forfra. | Dårligt |
| 53 | Fuld af tilfredshed. | Virkelig godt |
| 55 | Afdelinger imellem skal være bedre til at læse journalen/tale sammen, da jeg oplevede ofte at | Virkelig godt |

gentage/blive misforstået, og ender ud i flere forskellige behandlingsformer.









| | | | |
|---|----|--|-----------------------|
|  | 56 | Kontakt egen læge, hvis...!!! | Godt |
|  | 59 | Det gik hurtigt og godt. Der var meget kort ventetid på mine undersøgelser på radiologisk afdeling, som gjorde, at mit behandlingsforløb kom hurtigere i gang, og derved også forbedrede min situation væsentligt. | Godt |
|  | 60 | Jeg synes, det er grotesk, at man tror, man får hjælp, og så sker der intet, selvom man siger, at havde man været en hund, havde jeg været aflivet for længst. Tror de, det er for sjov!!! | Dårligt |
|  | 62 | Lægen virkede træt. Fik ikke set mit skema som var fremsendt. Meget kort konsultation. | Dårligt |
|  | 64 | Min egen læge får ingen svar på blodprøver, og det får jeg heller ikke ved mødet! | Dårligt |
|  | 65 | Har kun ros til min behandling. Er blevet mødt af venlige, kompetente læger/sygeplejerske (m.m.), som virkelig har efterkommet mine behov, og har følt mig meget tryk i deres hænder. De skal specielt have ros for planlægningen, da jeg skulle [af sted], og vi fik tilrettelagt tiden inden, så den blev udnyttet optimalt. | Virkelig godt |
| ID Kommentarer - Ryga ambulant | | | Samlet indtryk |
|  | 1 | Inkompetent læge NN, der nærmest lå ned i stolen og nynnede. Havde ikke styr på, hvilken patient han havde med at gøre. Når hans fejl blev påpeget, skød han skylden på UT. Det må være patienten, der husker forkert. | Virkelig dårligt |
|  | 2 | Det ville være betryggende, hvis det var en og samme læge, man blev behandlet af hver gang, og ikke forskellige fra gang til gang, som først skulle læse ens journal, før konsultationen kunne påbegyndes. | Godt |
|  | 4 | Virkede meget kompetent. Personalet kan jo ikke gøre for, at man venter på en gang. | Virkelig godt |
| ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | | Samlet indtryk |
|  | 2 | Jeg er meget glad for det. | Virkelig godt |

REUMATOLOGISK U

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

| ID | Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Kontaktpersons ideer halter her. Tror ikke, at nogen med sikkerhed ved, hvilke informationer jeg har fået. | Godt |
| 2 | Både læge og sygeplejersker har været gode til at forklare/informere, så jeg forstod sygdommen og behandlingen. Jeg føler, jeg kan stille så mange spørgsmål, jeg har brug for, hvilket er dejligt betryggende, når man er bekymret, har ondt og er frustreret til tider! | Virkelig godt |
| 10 | Har kun fået mundtlig information. | Virkelig godt |
| 13 | Nej. Måske lidt mere information om selve sygdommen. | Godt |
| 17 | Jeg har ikke fået noget materiale, kun navnet på sygdommen. | Godt |
| 30 | Langt forløb med kronisk sygdom, pt. intet nyt der kræver skriftligt materiale. | Godt |
| ID | Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U | Samlet indtryk |
| 2 | Har altid fået svar på mine spørgsmål. Er samtidigt utrolig glad for, at der har været tid til at lytte til mig, og få svar på mine spørgsmål. STOR TAK. | Virkelig godt |
| 3 | Jeg er blevet informeret om, at der ikke er nogle madvarer, jeg skal holde mig fra. Det virker utrygt, når jeg ved, at man nogle steder siger det modsatte (nemlig diæt). | Godt |
| 17 | []. Jeg har ikke en alvorlig sygdom men overanstrengelse []. Men jeg synes, det har været en smule forvirrende. Det eneste gode var besøget hos specialterapeuten. | Godt |
| 23 | Jeg har savnet at få noget skriftligt materiale (lidt), men da det er en sjælden sygdom, regner jeg ikke med, at der er noget. Pga. god mundtlig information er det okay. | Virkelig godt |
| 24 | Lægen troede, at jeg var bange for at dø af sygdommen, hvilket jeg ikke er. Jeg skal bare vide i forhold til mit arbejde, men vi talte hele tiden om hver vores ting. | Dårligt |
| 26 | Har aldrig modtaget skriftlig information om min sygdom (den har jeg selv hentet ved gigtforingen). | Godt |
| 28 | Ved kontrolbesøg er aftalen, at jeg bliver indkaldt til næste kontrol efter [et par] måneder. Det sker ikke, når der er gået [adskillige flere] måneder går jeg selv ind og beder om at få en ny tid. Det er umuligt at få kontakt med ambulatoriet på telefon, man kan vente uendeligt! Min tålmodighed brister, når der er gået en time, hvor man konstant skal høre: De er nu nr. ? i køen, vent venligst. Jeg er så heldig at bo i byen og får taget blodprøver på stedet, så jeg kan gå direkte på ambulatoriet. Synd for dem, som kommer langt udefra. | Godt |
| 29 | Jeg har kun modtaget skriftlig materiale på medicinen. Intet andet. | Godt |
| 31 | Jeg har haft min sygdomsdiagnose [i mange år], så jeg har ikke fået nyt informationsmateriale siden da. Det var måske ønskeligt, da der sandsynligvis er ny viden om min diagnose. | Godt |
| 32 | Den tykke pjece omkring leddegigt ville jeg gerne have haft ved første konsultation, da det blev konstateret, at jeg havde leddegigt. | Godt |
| 34 | Jeg fandt selv en pjece om [sygdommen] i venteværelset. Den var meget fyldestgørende, jeg fandt ud af, at mange af mine skavanker skyldes sygdommen :-). | Virkelig godt |
| 39 | Altid stor information og altid stor hjælp ved forskellige spørgsmål!! | Virkelig godt |
| 40 | Der var tid til at stille spørgsmål. | Virkelig godt |
| 43 | Sygeplejerskerne er dygtige og søde, med har alt for travlt. Har ikke tid til sygdomsvejledning, | Godt |

når man er der.

| | | | |
|---|---|--|-----------------------|
|  | 47 | Jeg har ikke modtaget informationsmateriale! | Godt |
|  | 50 | Det virker for tilfældigt den information, som jeg har modtaget. Ellers får man besked på bare at ringe til sygeplejersken. Ikke tilstrækkeligt, når man har fået en ny, kronisk sygdom. | Godt |
|  | 51 | Ønsker, at lægen har tid til at høre på mig. | Godt |
|  | 52 | Når man som kronisk patient har været i systemet en del år, bliver der ikke fra sygehusets side informeret længere. Der bliver kun tænkt i medicinsk (evt. kirurgisk) behandling. | Dårligt |
|  | 55 | Jeg har ikke modtaget noget på fysisk form [], men hvis jeg har bedt om samtaler i forhold til behandling/sygdom, er jeg altid blevet taget seriøst og fået en tid til undersøgelse/samtale. | Virkelig godt |
|  | 60 | Jeg er så utilfreds med det hele. De tror ikke det, jeg siger. Hvad skal man gøre som patient. Gå til TV2, før man får hjælp!! | Dårligt |
|  | 67 | Den var god, men jeg ønsker mere skriftlig materiale. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Samlet indtryk |
|  | 2 | Jeg fik intet materiale efter besøg. | Virkelig godt |

REUMATOLOGISK U

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

| ID | Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2 | Jeg kan altid ringe til sygeplejerskerne på afdelingen. Hvis de ikke kan svare, kontakter de lægen, som evt. ringer tilbage til mig, evt. med ændringer i medicineringen. | Virkelig godt |
| 7 | Jeg ryger ikke, motionerer og spiser sundt, varieret, så vi har ikke talt så meget om det. | Virkelig godt |
| 21 | Jeg ved faktisk ikke, hvor godt samarbejdet med min praktiserende læge [] fungerer. Jeg må ofte informere den praktiserende læge selv. Men det kan jo nemt skyldes hendes manglende interesse for mit forløb? | Godt |
| 22 | Har fået lagt et træningsprogram og er begyndt med lettere øvelser, samt lidt knæstabiliserende bassintræning. Det er hårdt at komme i gang, og der er uafklarede spørgsmål vedrørende eventuelle tilskud eller bevilling af eventuelle kropsbårne hjælpemidler, herunder knæbandager. Det er mit indtryk, at samspillet mellem hospitalsafdelinger (også internt), egen læge og den kommunale Sundhed og Omsorg, ikke mindst for patienter med flere diagnoser, let kunne, og burde, effektiviseres uden de store omkostninger. For eksempel bør de relevante kommunale instanser, og ikke kun de praktiserende læger, have adgang til EPJ og bruge den. | Godt |
| 23 | Mit næste besøg er [næste år] efter pause på [over et halvt år]. | Godt |
| 30 | Får [hyppigt] taget blodprøver. Har tidligere kunnet få kopi af blodprøvesvarene i ambulatoriet. Dette er sparet væk, i det man i ambulatoriet mener, at det er unødigt, i det læger og sygeplejersker tjekker resultaterne. Jeg savner denne mulighed, i det det giver en fornemmelse af at følge med i sygdommen. Jeg føler det som en forringelse af muligheden for at følge med og tage et ansvar for egen sygdom. Ambulatoriet har "opdraget" mig til at følge med, og afvisningen af at sende svarene føles som en "vi ved jo bedst" handling. Skal tilføjes at ambulatoriet altid har reageret, hvis der har været blodprøvesvar udenfor grænseværdierne. | Godt |
| ID | Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U | Samlet indtryk |
| 4 | Desværre fik jeg en indkaldelse, hvor der stod, at jeg havde misset en aftale, men jeg havde ikke modtaget en indkaldelse. Jeg kunne godt have ønsket at blive informeret om min mulighed for at tilmelde mig på e-boks. | Godt |
| 9 | To helt utrolig, venlige og dygtige læger! Der gav sig god tid. | Godt |
| 19 | Dårligt at man selv skal rykke for ny indkaldelse efter tre måneder. Når man skal møde igen efter tre måneder, går der mindst seks måneder før ledig tid. LØSNING: at man får en ny tid, når man går igen! | Godt |
| 20 | Jeg savner, at lægepersonalet interesserer sig noget mere for kostens og motionens indflydelse på gigt. Ofte hører jeg om andre, der med succes kan afhjælpes symptomer ved omlægninger af f.eks. kost. Der synes jeg, at jeg meget er overladt til medicin, som jo ikke er uden bivirkninger. | Godt |
| 26 | Er meget glad for at kunne ringe og få en akut tid med en, højst to dages ventetid. | Godt |
| 29 | Kosten har vi ikke været meget omkring. Andet end det jeg selv har forsøgt at finde ud af sammen med min ernæringsterapeut. Motion snakkede vi lidt om helt i starten. Alkohol kun i forhold til indtagelse af medicinen. | Godt |
| 31 | Når man har en grundlidelse, som hører til en bestemt afdeling/ambulatorium, ville det være bedst at denne afdeling bevarede overblikket og bad om / henviste til andre afdelinger/ambulatorier, så patienten er i centrum, i stedet for den praktiserende læge. Ved indlægelse på denne afdeling fungerede dette for mange år siden. | Godt |
| 32 | Jeg var utryk de første par gange efter konsultationerne. | Godt |
| 39 | Er altid tryk og meget afklaret!! Rigtig dejligt. | Virkelig godt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| ✎ 40 | Når jeg har ringet til sekretærer og sygeplejersker har de altid været imødekommende og hjælpsomme. | Virkelig godt |
| ✎ 43 | Når man ringer til sygeplejerskerne er der lang kø, fordi de taler i telefon i det lokale, man henvender sig i, og andre patienter kan overheøre samtalen. | Godt |
| ✎ 46 | Jeg følte mig dårligt tilpas under tiden i ambulatoriet, da lægen talte meget ned til mig, virkede uinteresseret og irriteret omkring min behandling, forløb og tilstedeværelse. Han ønskede ikke at uddybe ting og virkede mest af alt, som om han bare gerne ville have mig ud og afsluttet med det samme. | Dårligt |
| ✎ 47 | Fra henvisning til første konsultation er der for lange ventetider i forhold til at komme til. | Godt |
| ✎ 50 | Fint med telefontid hver dag og i forholdsvist lang tid. Dog svært at komme igennem. | Godt |
| ✎ 51 | Der er lang tid mellem besøg hos lægen. | Godt |
| ✎ 53 | Stadig tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ 54 | Jeg har fået en betrykkende, venlig og dygtig behandling på reumatologisk afdelingen V og reumatologisk ambulatorium V af lægerne og personale. Det vil jeg gerne sige jer tak for. | Virkelig godt |
| ✎ 55 | Man kan altid ringe, og der bliver mit opkald taget seriøst og altid venligt. Det gør mig tryk at vide, at der er nogen som kender min sygdom og kan svare på mine spørgsmål. | Virkelig godt |
| ✎ 60 | Jeg troede, at det var en læges fineste opgave at hjælpe patienter. At finde ud af hvor smerter kommer fra, eller hvorfor den bliver værre og værre []. Dag og nat er en pine at udholde. Man kan da ikke bare sige, det var så det! | Dårligt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
| ✎ 1 | Skuffende. | Dårligt |

REUMATOLOGISK U

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

| ID | Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Lokalerne er meget gamle. Venteværelset en mørk gang. Jeg tror, at personalet gør, hvad de kan, men der er meget, der skal nås. [Fysiske rammer, Pleje] | Godt |
| 2 | Venteværelset var på gangen. Også computerne, hvor jeg skulle udfylde skema. Ikke så hensigtsmæssigt. Ikke nemt at koncentrere sig. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 4 | Få blodprøver taget på afdelingen som før i tiden. Der er ikke noget venteværelse. Vi sidder på gangen! For mange ansatte på for få kvadratmeter. Personalet er meget kompetent, venligt og hjælpsomt. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 9 | Mit besøg var et halvårligt kontroltjek. | Godt |
| 10 | Personalet, der hvor man skal melde sin ankomst, virker ofte meget fortravlede, som om der er rigtigt meget at se til []. [Pleje] | Virkelig godt |
| 11 | At det var muligt at få en tid (en ny kontroltid) med fra ambulatoriet, når man forlader afdelingen, også selvom næste tid ligger om tre måneder/seks måneder eller et år. Det kan de andre steder på Aarhus Universitetshospital, fx en anden afdeling. Frustrerende dels at blive glemt, så man må kontakte afdelingen for at få en ny tid, men også frustrerende i forhold til at være på arbejdsmarkedet og at skulle have tider passet ind her. [Kommunikation og information] | Godt |
| 13 | Jeg synes, at ambulatoriet har et venligt og imødekommende personale. Venteværelset er noget skummelt, så har I penge, måske et lysere rum. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Godt |
| 15 | For dårligt med kun et toilet til så mange mennesker. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 16 | Bedre ventefaciliteter. Man sidder i gangarealet. [Fysiske rammer] | Godt |
| 18 | Spørgeskemaet på computeren før undersøgelsen synes jeg er svært at udfylde korrekt, så det passer med, hvordan jeg har det lige på tidspunktet. For har bestemt ikke lyst til at gøre mig mere sølle, end jeg er. Der mangler lidt bedre [plads] mellem svar eller plads til skriftlig besvarelse. | Godt |
| 19 | Kommer [jævnligt], så synes, det er irriterende at skulle tilses af en ny læge næsten hver gang, og at det ofte er nye sygeplejersker på stuen, som ikke altid kender til, hvor ofte man skal have tage blodtryk osv. De sidste par gange har de heller ikke kunnet lægge et venflon og senest ventede jeg halvanden time pga. sygdom på afdelingen, førend et venflon blev lagt. Sygeplejerskerne, som ellers er tilknyttet afdelingen, er dygtige og kompetente, men de har mange gøremål. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 20 | Ikke samtaler på gangen, hvor andre kan høre samtalen. | Godt |
| 21 | Jeg værdsætter i høj grad ekspertisen og den venlighed, man altid oplever på afdelingen. Det er et meget imødekommende personale, positivt og med godt humør! Omsorg og behandling på "den gode måde"! [Pleje, Relationer til personale] | Godt |
| 22 | Flytte til Skejby [hurtigt]. Personalet burde have en ekstra påskønnelse for at udføre deres job under så ringe fysisk vilkår. | Godt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| | [Fysiske rammer, Relationer til personale] | |
| 24 | <p>NN er yderst interesseret i ens velbefindende, hvilket gør, at hun tager kontakt, hvis man aflyser. Hun behandler altid en med stor omsorg og interesse. Man kan altid ringe eller spørge hende uanset tidspres.</p> <p>[Relationer til personale]</p> | Virkelig godt |
| 25 | <p>Venteværelset opleves uvenligt, og man føler sig i den grad tilovers og egentlig ikke særlig velkommen. Det opleves som en ren opbevaringsstation.</p> <p>[Fysiske rammer]</p> | Godt |
| 26 | <p>Får altid god og høflig betjening. NN er en fin læge og giver tid til spørgsmål, forklaring m.v.</p> <p>[Relationer til personale]</p> | Godt |
| 27 | <p>Har været [] patient på Reumatologisk Afdeling i mange årtier. Jeg er meget taknemmelig for den absolut professionelle hjælp, som jeg har fået fra alle faggrupper. Særligt vil jeg rose oprettelsen af Daghospitalet, hvor jeg oplever absolut tilfredsstillende forhold.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p> | Virkelig godt |
| 28 | <p>Synes, at de altid er gode og hurtige til at finde en tid, når jeg ringer angående en akut tid.</p> | Godt |
| 29 | <p>Jeg er alt i alt meget tilfreds. Synes dog sommetider, at lægerne har for travlt med at kigge på skærmen. Så får man følelsen af, at han/hun ikke hører, hvad man siger. Er i tvivl om, om man bliver forstået.</p> <p>[Kommunikation og information, Relationer til personale]</p> | Godt |
| 30 | <p>Venlige og imødekommende. Tager det alvorligt, hvis man henvender sig med problemer.</p> | Godt |
| 31 | <p>Der er intet venteværelse, og man kan tit høre samtaler, som er ens egen situation uvedkommende. Jeg fornemmer, at personalet gør sit bedste og er opmærksomme på dette, men rammerne er bare ikke optimale, da man sidder på gangen mellem ambulatoriestuerne og venter.</p> <p>[Fysiske rammer, Relationer til personale]</p> | Godt |
| ID | Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U | Samlet indtryk |
| 1 | <p>Det ville være dejligt, hvis man fik den samme læge hver gang. Jeg har fået en ny hver gang. Faktisk fire forskellige.</p> <p>[Pleje]</p> | Godt |
| 2 | <p>Der har altid været mulighed for at få en akut tid. Og alle er bare så søde, venlige og forstående, når man bare har det skidt. Er meget taknemlig.</p> <p>[Relationer til personale]</p> | Virkelig godt |
| 4 | <p>Personalet var meget søde og imødekommende.</p> <p>[Relationer til personale]</p> | Godt |
| 5 | <p>Burde have et toilet tilknyttet selve ambulatoriet. Som det er nu, skal man ind på et patienttoilet tilknyttet en stue på sengeafdelingen ved siden af ambulatoriet.</p> <p>[Fysiske rammer]</p> | Godt |
| 6 | <p>Havde stor gavn af besøg i fysio- og ergoterapien. Især fantastisk råd og vejledning i ergoterapien!</p> | Godt |
| 11 | <p>Da jeg var indlagt [i vinteren 2011], var jeg den eneste patient i [perioden]. Men kosten var god, og personalet flinke [].</p> <p>[Pleje, Relationer til personale]</p> | Godt |
| 13 | <p>Når man ringer, er der lang ventetid. Man kunne evt. fortælle, hvor langt man er i køen.</p> <p>[Ventetid]</p> | Virkelig godt |
| 15 | <p>Kære læge? Min sygdom kan ikke helbredes, den bliver ikke bedre men værre, og jeg har gået her hos jer i så mange år nu. Jeg har søgt førtidspension, og det er ok hos min egen læge, men hvorfor kan jeg ikke få det hos jer? Skal jeg dø, før jeg kan få det?</p> | Godt |
| 16 | <p>Ventefaciliteterne og adgang til toiletter er utilfredsstillende, især når man har nedsat mobilitet pga. smerter.</p> | Godt |

| | | |
|----|--|---------------|
| | [Fysiske rammer] | |
| 17 | En mere kreativ og inspirerende indretning. Noget mere lys. [Fysiske rammer] | Godt |
| 21 | Jeg har ikke noget. | Godt |
| 22 | Venteområderne kedelige. Kunne måske ændres til mere hyggelige. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 23 | En enkelt gang har jeg været inde ved en læge, ikke min faste, hvor jeg følte mig list til besvær og ikke kunne få mig selv til at stille alle de spørgsmål, jeg havde. For mig er det meget vigtigt, at lægerne virker som om, de har tid og lyst til at høre på alle spørgsmål om sygdommen. [Kontaktperson, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 25 | Angående venteværelse. Jeg ved godt, at det kan være svært at finde et rum til venteværelse, men det vil være at foretrække. Vi patienter sidder i gangen med risiko for, at personale falder over vores ben, når de render frem og tilbage. Dette er det eneste negative, jeg har at sige. Personale og læger er fantastiske. De giver en meget professionel, personlig og behagelig behandling på trods af, at de har meget travlt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 26 | Meget mere fokus på patientforeningen, der er knyttet til specialet, da det er utroligt svært at få en kronisk sygdom, og hjælp af andre med samme sygdom er uhyre givende, | Godt |
| 28 | [] Venteværelse? Her sidder man på gangen, hvor der konstant er trafik. Sygeplejerskerne er ofte meget stressede, hvilket går ud over nogle af patienterne. Personligt har jeg ikke oplevet det, men jeg har overværet et par episoder, som ikke var så heldige! Hvad hovedet er fuldt af, løber munden over med! [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale] | Godt |
| 31 | En god ide med blodprøvetagning inden ambulant besøg. Evt. påmindelse via ambulatoriet ved bestilling via sms til patienten. Dårligt at dele toilet med sengeafdelingen. Synd for både de indlagte patienter i ambulatoriet pga. uro og snavs. Godt at læge NN kom på ambulatoriet, så patienten ikke skal finde læge NN. Bedre parkeringsforhold for patienter. Venligt personale! [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| 32 | Venteværelset (området) er kedeligt. [Fysiske rammer] | Godt |
| 33 | Lagde ikke mærke til det. | Virkelig godt |
| 34 | Jeg synes, det er rart, at man kan stille spørgsmål uden, at der bliver set på uret, at der er ro over hele forløbet, at man får svar på spørgsmålene og at man bliver taget alvorlig. Man bliver fulgt af stort set samme læge, og man føler, at DE kan virkelig deres arbejde!! DET er trygt, de kender én og kan huske tidligere forløb. Meget kompetent personale :-) [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 35 | En god oplevelse i ambulatoriet. Har på det seneste haft samme læge, og det er klart en fordel []. Det vil være dejligt, hvis jeg kan få den samme læge igen (fra gang til gang). I er super søde i ambulatoriet. [Kontaktperson] | Virkelig godt |
| 36 | Være bedre til at informere om ventetid. Kunne tænke mig nogle bedre stole. Synes, de er alt for hårde, når man skal sidde længe. [Fysiske rammer, Ventetid] | Godt |
| 38 | Jeg er træt af at komme til forskellige læger. Når jeg kommer ud til NN, som jeg betragter som min læge, virker han altid interesseret i, hvordan jeg har det, og siger at jeg skal ringe, hvis jeg har for ondt. Andre læger har ikke tid til mig og siger, at jeg bare kan spise Ibumetin og Pamol. [Pleje, Relationer til personale] | Godt |
| 39 | Jeg er så glad for at være tilknyttet Reumatologisk Ambulatorium. Føler mig altid godt taget imod. En god og afslappende atmosfære. Og føler, at lægen altid er yderst lyttende og yderst kompetent!! [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |

| | | |
|----|--|---------------|
| 40 | Jeg har nogle gange haft behov for akut tid, og der har sygeplejersken gjort en stor indsats for at imødekomme mit behov. Tak for det! [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 42 | Det er nogle frygtelige stole at sidde længe og vente i. [Fysiske rammer] | Godt |
| 43 | - Mere moderne indretning. - Anvend IT-informationsskærm som i skadestuen. - Kaffe/te automat savnes. - Meget rodet skyllerum med rengøringsvogne m.m. - Personalet ER venlige, dygtige og imødekommende. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Godt |
| 46 | Blive bedre til at lytte til patienten, ikke tale ned til dem, svare på spørgsmål og være bedre til at uddybe. Jeg havde ikke en speciel god oplevelse med den læge, jeg var inde hos. [Relationer til personale] | Dårligt |
| 48 | Det var en meget uddybende samtale, som jeg havde, hvor jeg følte mig taget godt hånd om, og hvor alle sten blev vendt. Tak for det :-). [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 50 | 1. Med en NY DIAGNOSE skal der IKKE være tvivl om, hvor ofte man skal komme til kontrol. Bliver der sagt hver tredje måned, skal det være hver tredje måned. 2. Har man brug for akut hjælp/konsultation, skal man IKKE have beskeden, at det er usikkert, hvornår det bliver. At man selv må henvende sig til NN afdeling ugen efter. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 52 | Personalet virker stresset, og lægerne bruger det meste af tiden under konsultationen på at kigge igennem notater fra tidligere. Derfor tænker jeg straks, at de ikke har haft tid til at forberede dem før konsultationen. [Pleje, Relationer til personale] | Dårligt |
| 53 | Er kommet der [i mange år] og har hver eneste gang været tilfreds med den/de råd, vejledning og behandling, som jeg har fået. Tak for en god afdeling :-). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 55 | Det er dejligt, at venteværelset har så meget "luft". Det gør det langt mere behageligt at være i. [I undersøgelseslokalerne er det rart], at man snakker med lægen direkte og ikke henover et skrivebord og pc, og man nemt og hurtigt kan vise sine problemer siddende på stolen (i forhold til ømme muskler og led). [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 57 | Jeg har kun godt at sige. Jeg har den samme læge hver gang jeg er til kontrol. Det er virkelig et gode. [Kontaktperson] | Virkelig godt |
| 59 | Der kunne godt indrettes et separat venteværelse, så man ikke skal sidde på gangen og vente. På nogle afdelinger er der et tv, hvor man kan blive underholdt. Dette kunne være gavnligt, når man tænker på den, til tider, lange ventetid. [Fysiske rammer] | Godt |
| 60 | Man må da finde fejlen, især når smerter breder sig og forværres. Og når man så har DET, kan man måske sige, det kan vi ikke gøre noget ved, men vi må da finde en måde at smertedække dig. Jeg [har selv en teori om, hvor mine smerter kommer fra]. De sidste [] år uholdbare [mht. smerter]. [Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| 63 | At det bliver nemmere at få telefonisk kontakt til personalet. Det er ofte med laaaaang ventetid, når man forsøger at kontakte pr. telefon. [Kommunikation og information] | Godt |

| | | |
|--|--|-----------------------|
| ✎ 66 | Har været tilknyttet ambulatoriet gennem en meget lang årrække []. Jeg er altid blevet behandlet ovenud tilfredsstillende og hjælpsomt, uden væsentlig ventetid. Tak. [Kvalitet i behandling, Ventetid] | Virkelig godt |
| ✎ 67 | Det var en stor hjælp, at jeg blev kørt over på laboratoriet til blodprøvetagningen, så jeg ikke skulle ned til min egen læge. | Virkelig godt |
| ID Kommentarer - Ryga ambulant | | Samlet indtryk |
| ✎ 1 | Få en bedre læge, der sætter sig ind i tingene. Havde ikke så meget kontakt til sygeplejersken på trods af, at hun var en af kontaktpersonerne. [Kontaktperson, Relationer til personale] | Virkelig dårligt |
| ✎ 3 | Tænke over, hvilke journaloptagelser der skal noteres og giver mening fremover (hvad gør patienten selv?), inden der vurderes, hvilken træning, [der skal] praktiseres. Anerkende, at der er megen viden, og vi er nogen, der ved det, men stadig ramt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 4 | God stemning. Man sidder jo på gangen og følger med, hvornår folk kommer, og er spændt på, hvem af dem der går forbi, man skal ind til. | Virkelig godt |
| ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Samlet indtryk |
| ✎ 1 | Ambulatoriet kunne være mere lydhør over for min private læge. [Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| ✎ 3 | De er meget venlige og smilende osv. Bliv ved med det. God arbejdslyst. [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 4 | Jeg har endnu kun været én dag på Reumatologisk Afdeling, [] men jeg havde forinden været 14 dage på en anden afdeling, og jeg er dybt imponeret over, hvor kompetente og effektive alle var. [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 afdelingsniveau. 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 afdeling³. 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.

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

