

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



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

**Reumatologisk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	94
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelder, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	399
Besvarelser fra afdelingens patienter:	246
Afdelingens svarprocent:	62%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

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

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

Husk kommentarsamlingen

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

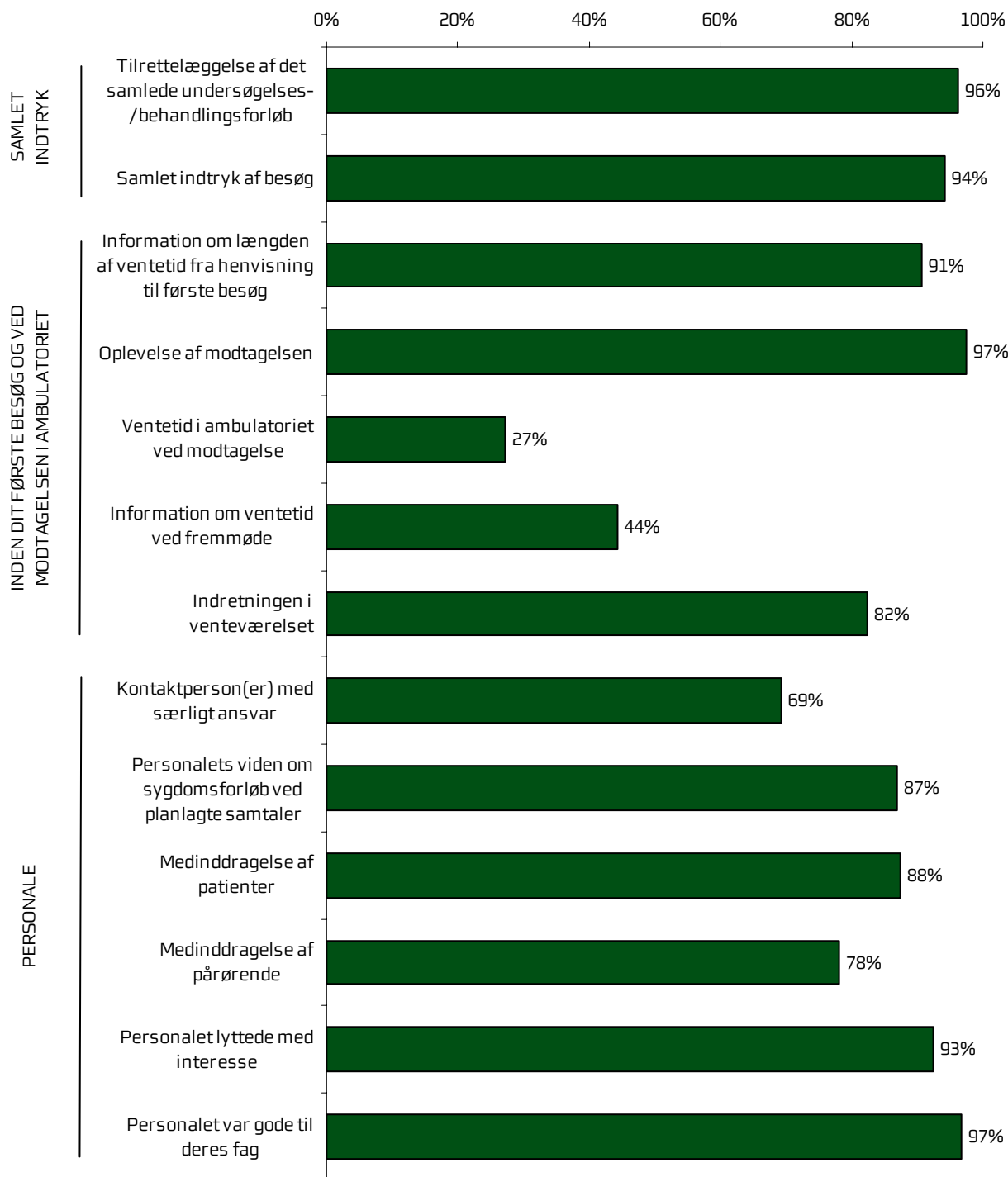
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

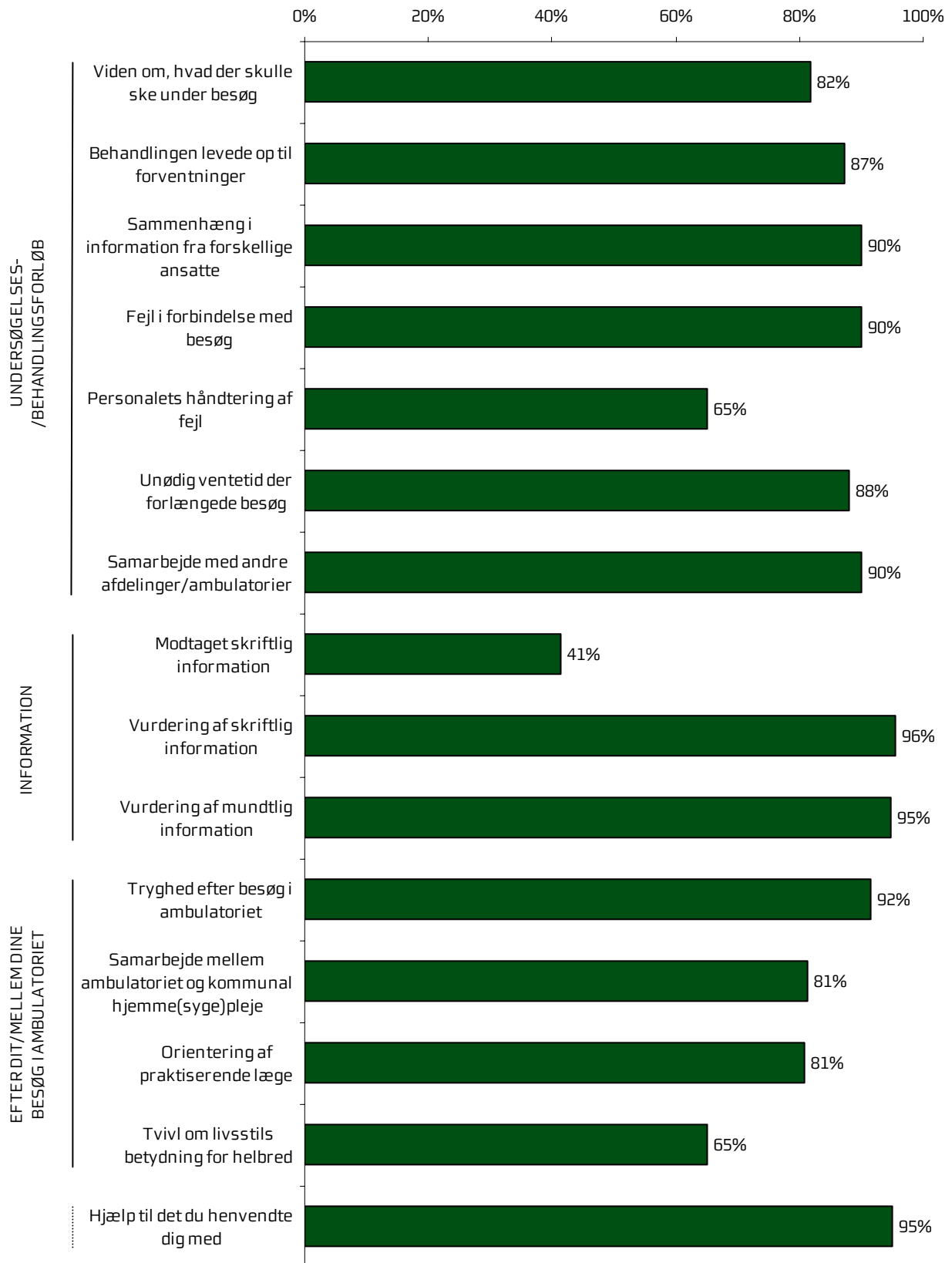
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

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

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

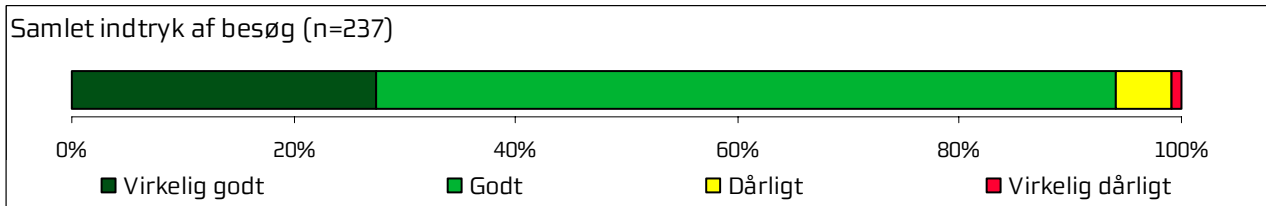
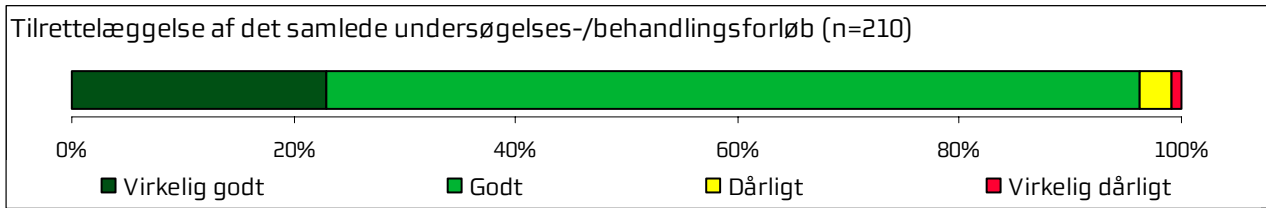
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

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

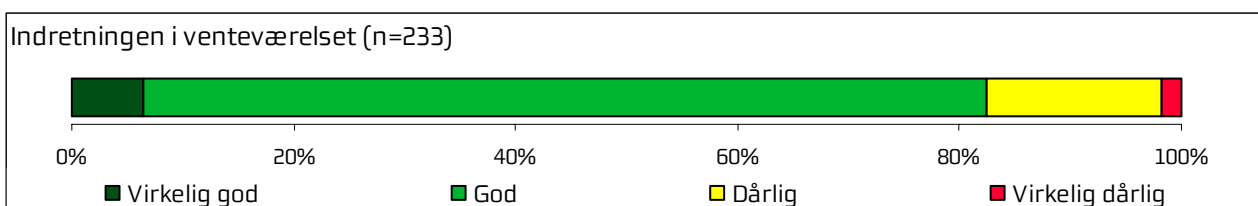
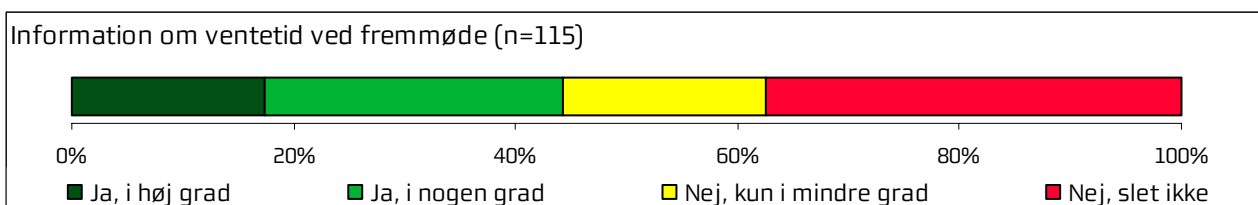
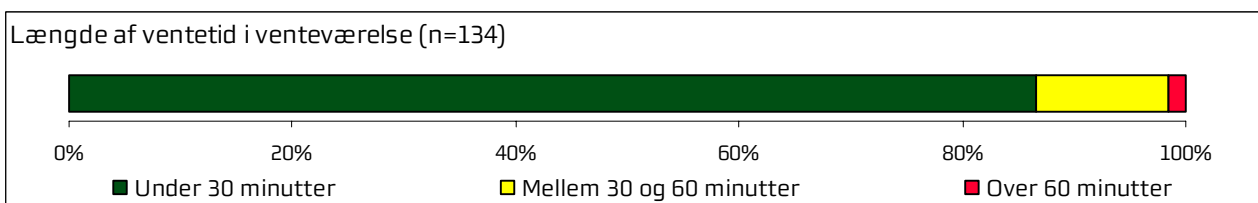
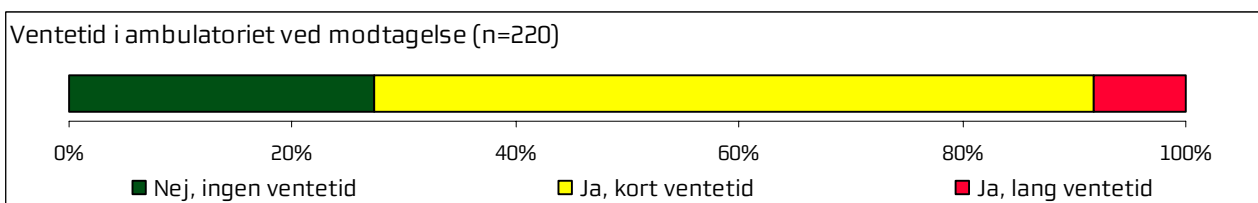
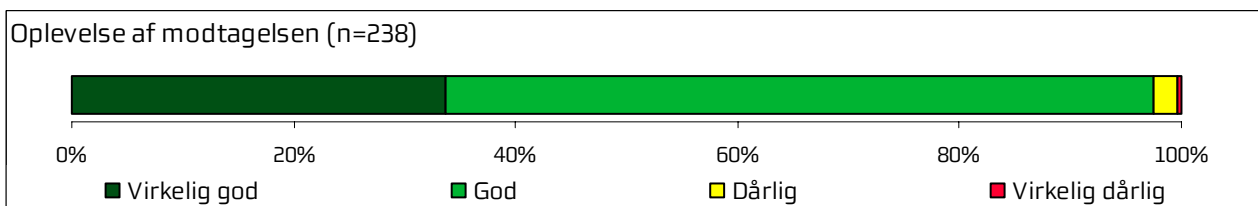
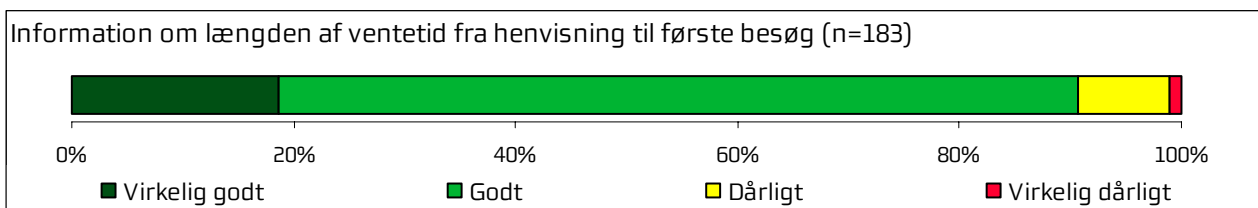
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	97%	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	98%*	96%	97%

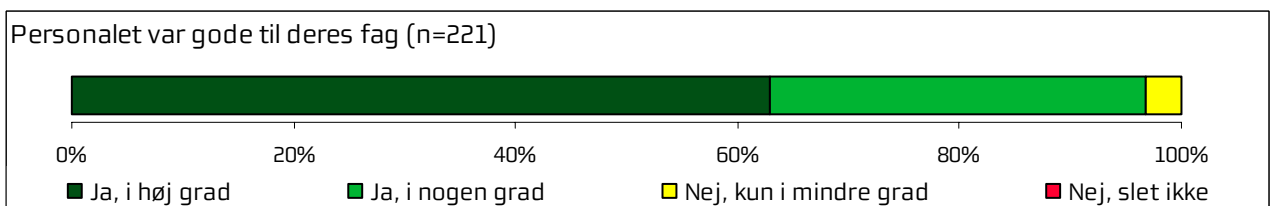
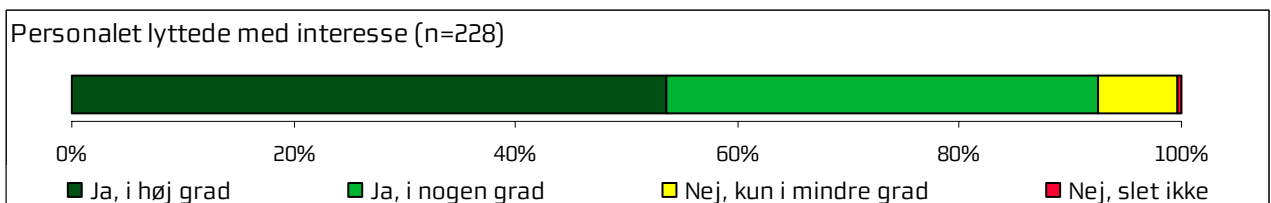
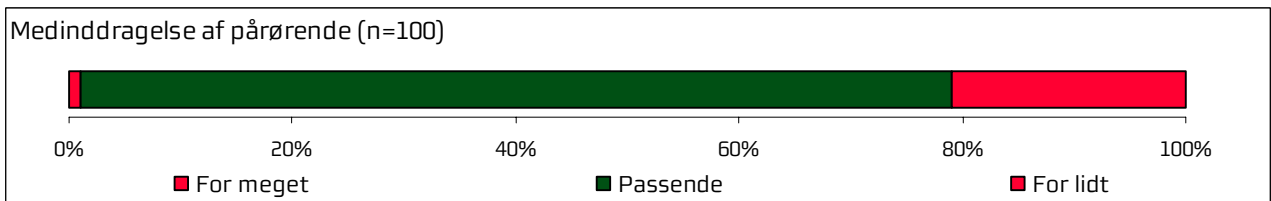
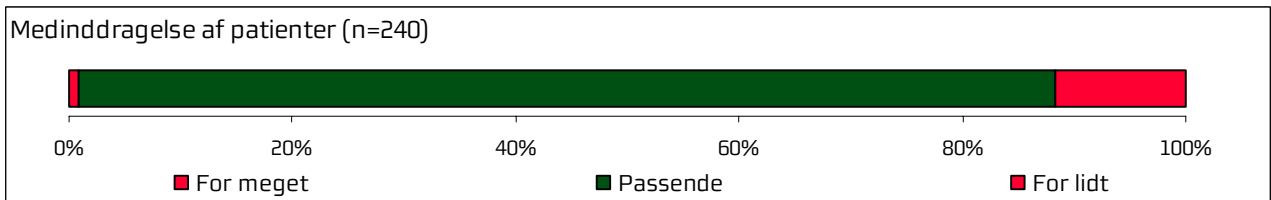
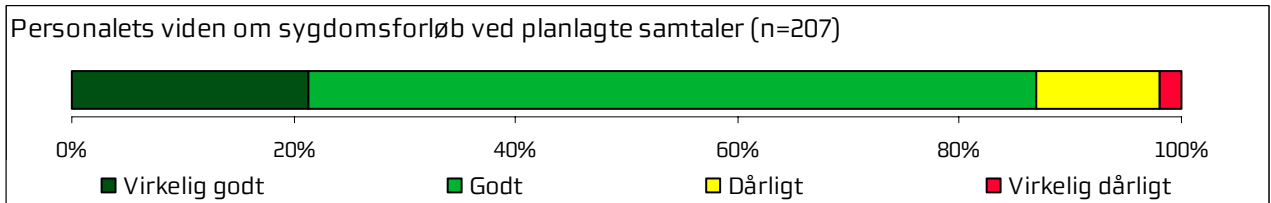
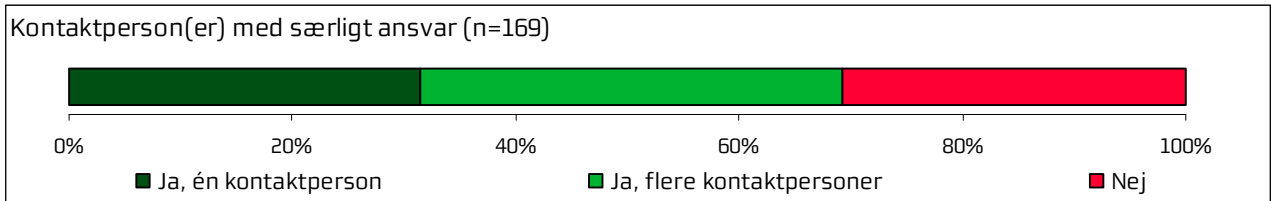
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	95%	89%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	27%	-	-	52%*	29%	37%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	44%	-	-	52%	35%	42%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82%	-	-	95%*	76%*	85%

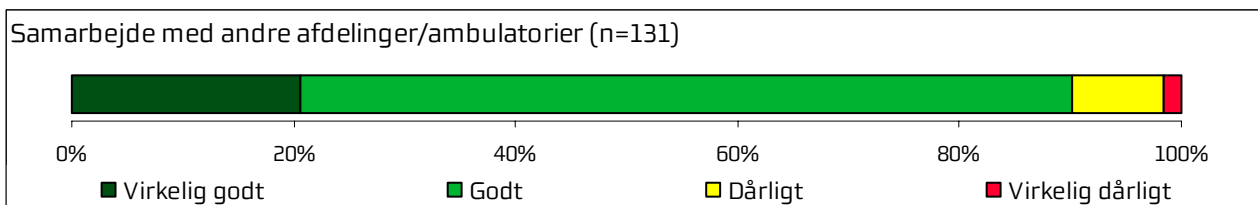
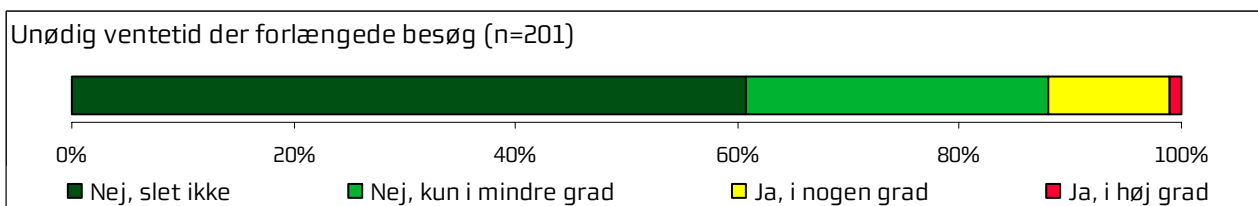
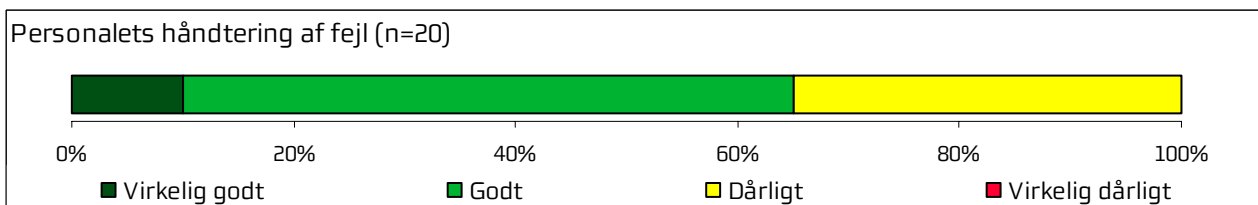
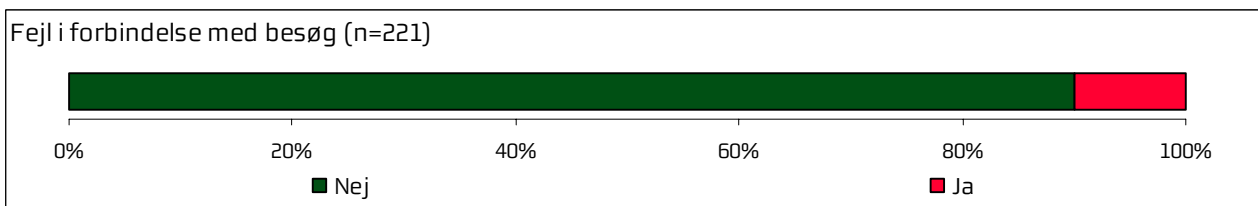
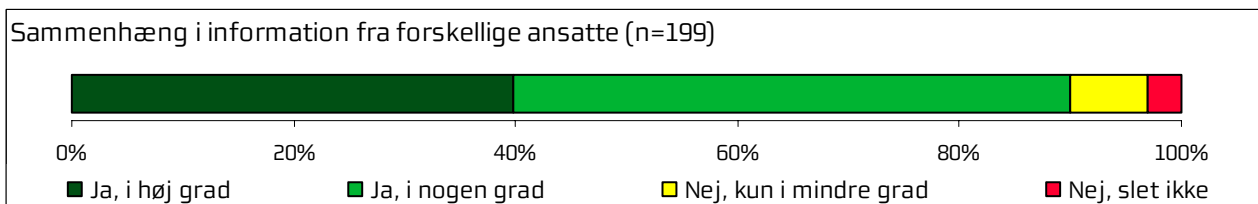
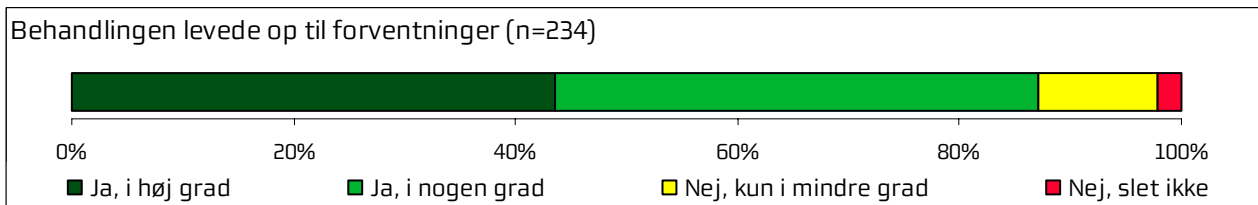
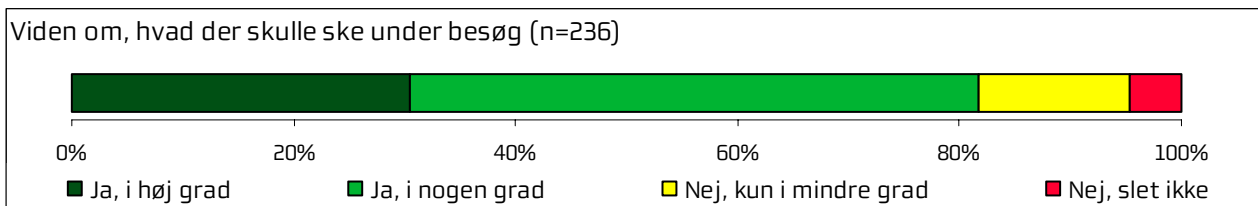
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	69%	-	-	87%*	72%	82%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87%	-	-	97%*	88%	93%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	96%*	91%	93%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	78%	-	-	96%*	82%	88%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93%	-	-	97%*	93%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	99%	97%	98%

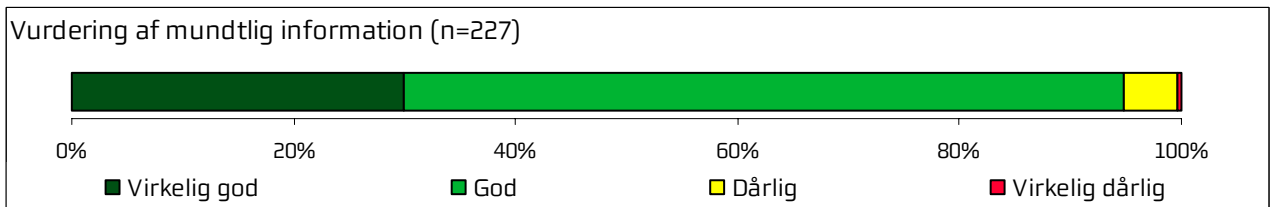
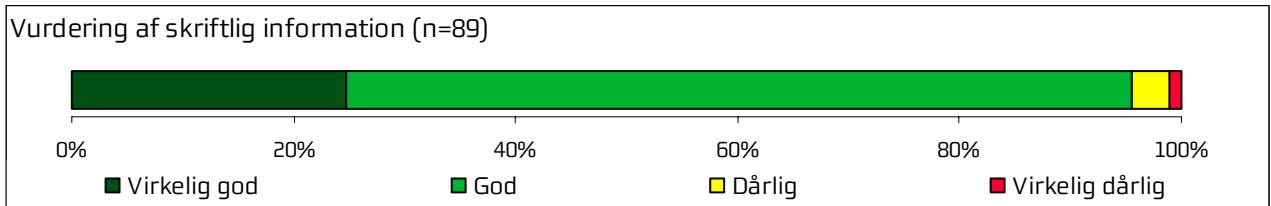
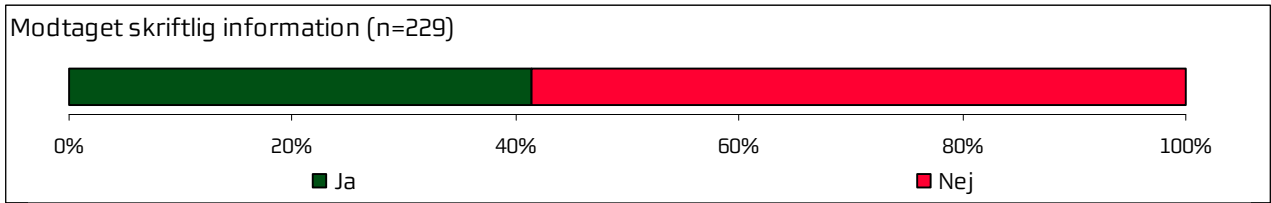
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	92%*	82%	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87%	-	-	96%*	89%	93%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90%	-	-	96%*	91%	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	93%	85%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65%	-	-	87%	59%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	94%*	87%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	93%	86%	90%

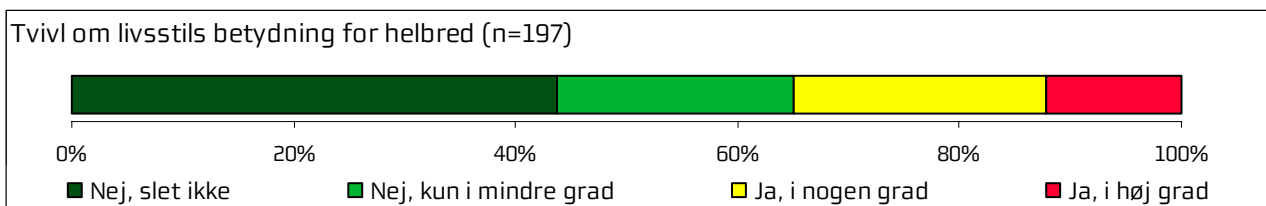
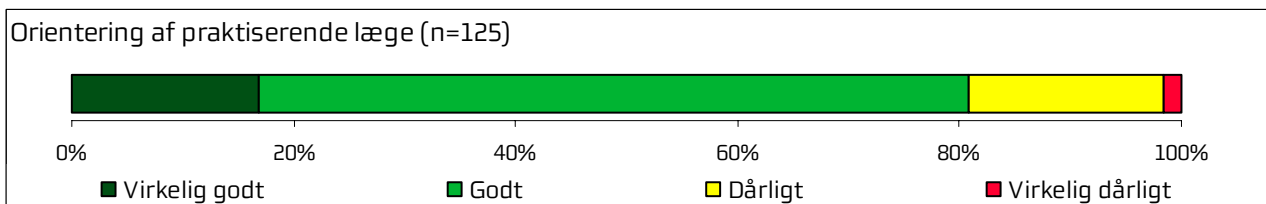
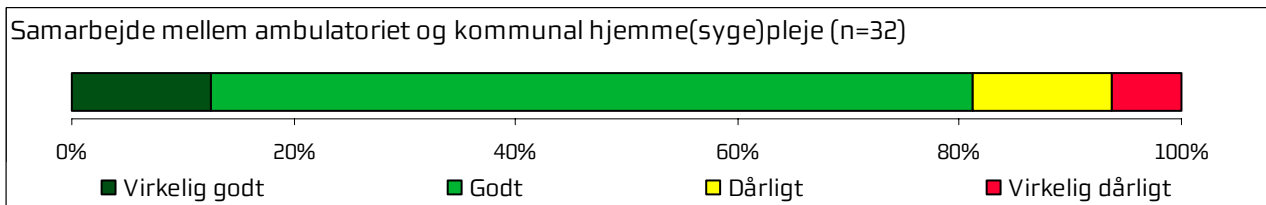
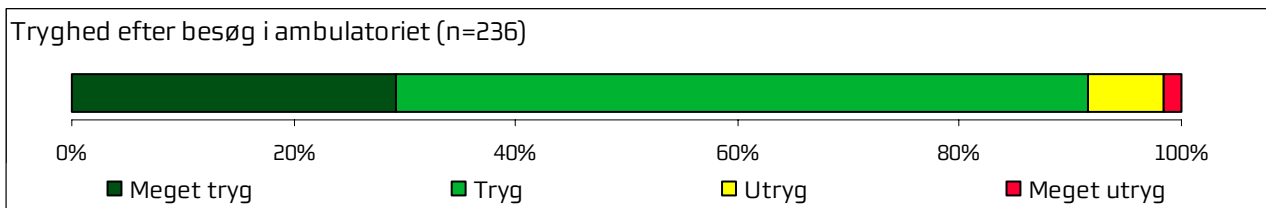
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	41%	-	-	71%*	41%	58%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	99%	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	97%	94%	95%

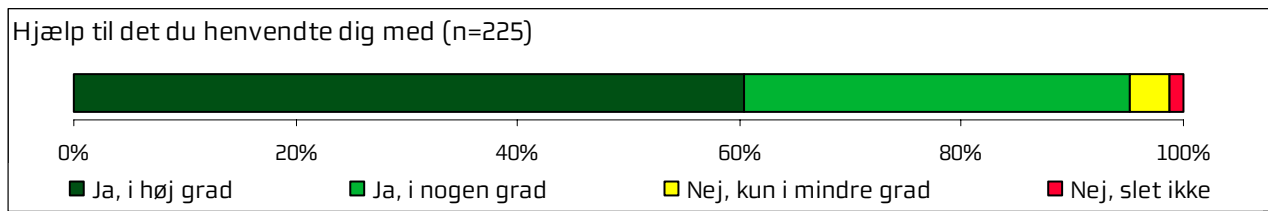
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	96%*	92%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81%	-	-	98%*	86%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81%	-	-	93%*	80%	87%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65%	-	-	83%*	70%	76%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95%	-	-	98%	93%	95%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsenerne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Gå til spørgsmål 6		Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	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"/>	
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 (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl:						
18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad	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"/>	
20. 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	Der var ikke behov for samarbejde
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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. 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"/>	
32. 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"/>
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
35. 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<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

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

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 62 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		246	399
Køn	Mand	37%	39%
	Kvinde	63%	61%
Alder	0-19 år	1%	2%
	20-39 år	13%	17%
	40-59 år	35%	39%
	60-79 år	47%	40%
	80 år eller derover	4%	3%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", "Passende" og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "Nej, ingen ventetid"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner" og "Nej"
"Ja" og "Nej" ⁷
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.⁸

⁸ Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		246	100
Alder	0-19	2	1%
	20-39	33	13%
	40-59	86	35%
	60-79	115	47%
	80-	10	4%
Køn	Mand	90	37%
	Kvinde	156	63%
Skema udfyldt af	Patienten	230	97%
	Pårørende	7	3%
Modersmål	Dansk	230	95%
	Ikke dansk	11	5%
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	6	2%
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	164	67%
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	14	6%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	25%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		23	73	3	1	210	26	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	15	78	7	0	27	5	
	40-59	13	82	3	3	79	6	
	60-79	34	64	2	0	97	10	
	80-	20	80	0	0	5	5	
Køn	Mand	23	71	4	1	77	8	
	Kvinde	23	74	2	1	133	18	
Skema udfyldt af	Patienten	23	73	3	1	202	23	
	Pårørende	0	100	0	0	4	3	
Modersmål	Dansk	23	73	3	1	199	25	
	Ikke dansk	20	70	10	0	10	1	
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	17	83	0	0	6	0	
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	23	73	4	1	137	22	
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	8	85	0	8	13	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	70	2	0	54	4	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		27	67	5	1	237
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	29	61	10	0	31
	40-59	17	76	6	1	86
	60-79	37	59	3	1	108
	80-	10	90	0	0	10
Køn	Mand	26	65	8	1	86
	Kvinde	28	68	3	1	151
Skema udfyldt af	Patienten	28	66	5	1	227
	Pårørende	0	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	28	67	4	1	225
	Ikke dansk	18	64	18	0	11
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	33	67	0	0	6
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	24	68	7	1	160
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	21	71	0	7	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	61	2	0	57

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		19	72	8	1	183	58	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	22	67	6	6	18	15	
	40-59	10	72	16	1	68	16	
	60-79	25	71	3	0	87	25	
	80-	0	100	0	0	8	2	
Køn	Mand	18	72	9	1	74	15	
	Kvinde	19	72	7	1	109	43	
Skema udfyldt af	Patienten	19	72	8	1	173	53	
	Pårørende	25	50	25	0	4	3	
Modersmål	Dansk	19	71	8	1	171	55	
	Ikke dansk	11	78	11	0	9	2	
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	40	60	0	0	5	1	
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	18	74	8	1	120	42	
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	9	64	18	9	11	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	70	9	0	47	13	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		34	64	2	0	238	6	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	22	78	0	0	32	1	
	40-59	32	63	4	1	82	4	
	60-79	38	60	2	0	112	1	
	80-	20	80	0	0	10	0	
Køn	Mand	35	60	3	1	88	1	
	Kvinde	33	66	1	0	150	5	
Skema udfyldt af	Patienten	35	62	2	0	223	6	
	Pårørende	14	86	0	0	7	0	
Modersmål	Dansk	34	63	2	0	225	4	
	Ikke dansk	33	67	0	0	9	2	
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	67	33	0	0	6	0	
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	33	66	1	1	160	3	
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	46	46	8	0	13	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	66	3	0	59	2	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		27	65	8	220	18
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	12	73	15	26	7
	40-59	28	62	10	79	6
	60-79	32	63	5	103	5
	80-	20	70	10	10	0
Køn	Mand	22	67	11	81	6
	Kvinde	30	63	6	139	12
Skema udfyldt af	Patienten	27	65	8	206	18
	Pårørende	43	43	14	7	0
Modersmål	Dansk	28	64	8	207	17
	Ikke dansk	20	70	10	10	1
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	67	17	17	6	0
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	25	66	9	143	15
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	8	77	15	13	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	64	3	58	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		87	12	1	134	1
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	81	19	0	21	0
	40-59	84	12	4	49	0
	60-79	91	9	0	56	1
	80-	83	17	0	6	0
Køn	Mand	87	9	4	55	1
	Kvinde	86	14	0	79	0
Skema udfyldt af	Patienten	87	12	2	127	0
	Pårørende	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	86	13	2	125	1
	Ikke dansk	100	0	0	7	0
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	-	-	-	2	0
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	89	10	1	87	1
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	60	30	10	10	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	0	35	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		17	27	18	37	115	19	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	21	26	16	37	19	3	
	40-59	13	26	23	38	47	3	
	60-79	20	32	11	36	44	11	
	80-	0	0	33	67	3	2	
Køn	Mand	9	31	22	38	45	8	
	Kvinde	23	24	16	37	70	11	
Skema udfyldt af	Patienten	18	28	17	37	111	16	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	18	26	17	39	109	16	
	Ikke dansk	0	50	50	0	6	1	
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	-	-	-	-	2	0	
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	17	27	17	39	75	13	
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	27	27	9	36	11	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	30	26	33	27	6	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		6	76	16	2	233	5
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	3	83	14	0	29	1
	40-59	4	80	14	2	83	2
	60-79	8	72	18	2	109	2
	80-	0	90	10	0	10	0
Køn	Mand	8	71	18	2	83	3
	Kvinde	5	79	15	1	150	2
Skema udfyldt af	Patienten	6	77	16	1	218	5
	Pårørende	0	71	29	0	7	0
Modersmål	Dansk	6	75	16	2	219	4
	Ikke dansk	10	90	0	0	10	1
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	0	50	25	25	4	1
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	7	79	13	1	156	3
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	8	77	8	8	13	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	70	25	0	60	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		31	38	31	169
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	15	50	35	26
	40-59	31	42	27	64
	60-79	39	30	31	70
	80-	22	33	44	9
Køn	Mand	35	42	23	62
	Kvinde	29	36	36	107
Skema udfyldt af	Patienten	32	39	29	159
	Pårørende	20	20	60	5
Modersmål	Dansk	32	38	30	161
	Ikke dansk	17	50	33	6
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	-	-	-	1
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	30	41	29	114
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	38	38	25	8
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	33	30	37	46

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		21	66	11	2	207	31	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	13	61	23	3	31	2	
	40-59	18	71	10	1	73	10	
	60-79	27	62	10	1	93	17	
	80-	13	88	0	0	8	2	
Køn	Mand	33	56	9	3	80	9	
	Kvinde	14	72	13	2	127	22	
Skema udfyldt af	Patienten	22	65	11	2	198	26	
	Pårørende	20	80	0	0	5	2	
Modersmål	Dansk	23	64	11	2	195	29	
	Ikke dansk	0	100	0	0	10	1	
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	50	50	0	0	6	0	
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	19	69	10	2	136	24	
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	11	67	11	11	9	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	59	16	0	56	4	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	88	12	240
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	0	79	21	33
	40-59	0	92	8	86
	60-79	2	86	12	109
	80-	0	90	10	10
Køn	Mand	0	88	13	88
	Kvinde	1	88	11	152
Skema udfyldt af	Patienten	1	89	10	227
	Pårørende	0	57	43	7
Modersmål	Dansk	1	88	11	228
	Ikke dansk	0	80	20	10
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	0	100	0	6
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	1	86	14	161
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	0	92	8	13
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	90	8	60

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	78	21	100	141
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	0	79	21	14	19
	40-59	3	81	17	36	50
	60-79	0	73	27	45	65
	80-	0	100	0	3	7
Køn	Mand	0	86	14	43	45
	Kvinde	2	72	26	57	96
Skema udfyldt af	Patienten	1	79	20	89	139
	Pårørende	0	67	33	6	1
Modersmål	Dansk	0	78	22	92	136
	Ikke dansk	14	71	14	7	4
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	0	100	0	3	3
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	0	77	23	66	95
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	0	71	29	7	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	79	17	24	36

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		54	39	7	0	228	14
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	38	53	9	0	32	1
	40-59	50	45	5	0	82	3
	60-79	62	31	7	1	104	8
	80-	50	38	13	0	8	2
Køn	Mand	52	42	5	1	84	5
	Kvinde	54	38	8	0	144	9
Skema udfyldt af	Patienten	54	40	6	0	216	12
	Pårørende	57	29	14	0	7	0
Modersmål	Dansk	54	39	7	0	215	13
	Ikke dansk	45	45	9	0	11	0
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	83	17	0	0	6	0
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	57	35	8	1	153	9
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	33	67	0	0	12	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	47	7	0	57	4

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		63	34	3	0	221	22	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	42	48	10	0	31	2	
	40-59	62	38	0	0	79	7	
	60-79	72	25	4	0	102	10	
	80-	43	57	0	0	7	3	
Køn	Mand	65	30	5	0	81	8	
	Kvinde	61	36	2	0	140	14	
Skema udfyldt af	Patienten	64	33	2	0	209	20	
	Pårørende	67	33	0	0	6	1	
Modersmål	Dansk	65	32	2	0	207	22	
	Ikke dansk	36	55	9	0	11	0	
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	83	17	0	0	6	0	
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	63	33	4	0	146	16	
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	54	46	0	0	13	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	36	2	0	56	5	

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		31	51	14	5	236	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	30	42	21	6	33	0	
	40-59	24	62	9	5	85	0	
	60-79	37	45	13	5	107	4	
	80-	0	67	33	0	9	1	
Køn	Mand	32	51	11	7	85	4	
	Kvinde	30	52	15	3	151	1	
Skema udfyldt af	Patienten	32	52	13	4	224	3	
	Pårørende	0	57	29	14	7	0	
Modersmål	Dansk	31	51	13	4	223	4	
	Ikke dansk	9	73	9	9	11	0	
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	50	33	0	17	6	0	
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	29	52	13	5	157	4	
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	0	86	0	14	14	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	42	19	0	59	1	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		44	44	11	2	234	6	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	36	42	21	0	33	0	
	40-59	43	43	12	2	82	2	
	60-79	48	43	6	3	108	3	
	80-	22	67	11	0	9	1	
Køn	Mand	50	40	7	3	88	1	
	Kvinde	40	46	13	1	146	5	
Skema udfyldt af	Patienten	45	43	10	1	221	5	
	Pårørende	17	67	17	0	6	1	
Modersmål	Dansk	45	44	9	2	220	6	
	Ikke dansk	27	27	45	0	11	0	
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	50	50	0	0	6	0	
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	43	43	12	1	155	5	
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	36	43	14	7	14	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	44	7	3	59	1	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		40	50	7	3	199	39
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	24	52	20	4	25	7
	40-59	39	55	3	3	71	14
	60-79	47	44	6	3	94	15
	80-	0	100	0	0	7	3
Køn	Mand	42	46	4	7	71	17
	Kvinde	38	52	9	1	128	22
Skema udfyldt af	Patienten	41	50	7	2	186	38
	Pårørende	14	71	14	0	7	0
Modersmål	Dansk	41	49	7	3	189	36
	Ikke dansk	14	86	0	0	7	3
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	50	33	0	17	6	0
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	43	47	8	2	131	29
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	0	100	0	0	10	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	6	6	52	6

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	198	29
Alder	0-19	-	-	2	0
	20-39	92	8	26	7
	40-59	100	0	69	9
	60-79	99	1	92	12
	80-	100	0	9	1
Køn	Mand	99	1	73	11
	Kvinde	98	2	125	18
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	187	28
	Pårørende	100	0	6	0
Modersmål	Dansk	98	2	187	27
	Ikke dansk	100	0	8	2
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	100	0	4	2
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	98	2	132	18
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	100	0	10	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	52	7

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		99	1	218
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	94	6	32
	40-59	99	1	77
	60-79	100	0	98
	80-	100	0	9
Køn	Mand	98	2	81
	Kvinde	99	1	137
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	206
	Pårørende	100	0	6
Modersmål	Dansk	99	1	205
	Ikke dansk	90	10	10
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	100	0	5
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	99	1	145
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	100	0	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	57

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	215
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	91	9	32
	40-59	93	7	75
	60-79	100	0	97
	80-	89	11	9
Køn	Mand	94	6	80
	Kvinde	96	4	135
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	203
	Pårørende	100	0	6
Modersmål	Dansk	95	5	202
	Ikke dansk	100	0	10
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	80	20	5
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	95	5	143
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	91	9	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	56

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	100
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	94	6	18
	40-59	88	12	34
	60-79	98	2	42
	80-	100	0	6
Køn	Mand	94	6	32
	Kvinde	94	6	68
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	96
	Pårørende	-	-	3
Modersmål	Dansk	95	5	92
	Ikke dansk	88	13	8
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	-	-	3
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	90	10	62
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	100	0	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	29

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		10	55	35	0	20	0
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	0	63	38	0	8	0
	40-59	22	44	33	0	9	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	25	63	13	0	8	0
	Kvinde	0	50	50	0	12	0
Skema udfyldt af	Patienten	11	58	32	0	19	0
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	11	56	33	0	18	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	-	-	-	-	1	0
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	7	53	40	0	15	0
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	-	-	-	-	1	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		61	27	11	1	201	19
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	48	44	7	0	27	4
	40-59	59	27	14	0	74	3
	60-79	66	23	10	1	91	11
	80-	71	14	0	14	7	1
Køn	Mand	61	26	13	0	76	8
	Kvinde	61	28	10	2	125	11
Skema udfyldt af	Patienten	60	27	11	1	193	17
	Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål	Dansk	60	28	11	1	192	15
	Ikke dansk	75	25	0	0	8	3
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	80	20	0	0	5	1
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	63	23	13	1	134	14
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	27	64	9	0	11	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	31	8	0	51	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		21	69	8	2	131	57	40
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	0
	20-39	14	62	19	5	21	5	6
	40-59	20	71	8	0	49	19	10
	60-79	23	70	5	2	56	32	21
	80-	0	100	0	0	3	1	3
Køn	Mand	22	67	9	2	58	20	9
	Kvinde	19	71	8	1	73	37	31
Skema udfyldt af	Patienten	21	70	8	1	123	54	40
	Pårørende	0	100	0	0	3	2	0
Modersmål	Dansk	21	70	8	2	125	54	36
	Ikke dansk	25	75	0	0	4	3	4
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	50	50	0	0	6	0	0
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	20	69	9	2	86	43	24
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	30	60	10	0	10	1	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	79	7	0	29	13	13

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		41	59	229
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	45	55	33
	40-59	54	46	83
	60-79	31	69	101
	80-	30	70	10
Køn	Mand	48	52	85
	Kvinde	38	63	144
Skema udfyldt af	Patienten	42	58	216
	Pårørende	50	50	6
Modersmål	Dansk	42	58	215
	Ikke dansk	27	73	11
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	83	17	6
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	38	62	151
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	79	21	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	58

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		25	71	3	1	89	0
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	14	86	0	0	14	0
	40-59	20	73	4	2	45	0
	60-79	37	59	4	0	27	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	26	68	3	3	38	0
	Kvinde	24	73	4	0	51	0
Skema udfyldt af	Patienten	25	70	3	1	87	0
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	24	71	3	1	86	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	-	-	-	-	4	0
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	26	72	2	0	54	0
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	20	70	0	10	10	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	67	10	0	21	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		30	65	5	0	227
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	25	64	11	0	28
	40-59	19	76	4	1	80
	60-79	40	57	3	0	108
	80-	22	67	11	0	9
Køn	Mand	28	66	5	1	88
	Kvinde	31	64	5	0	139
Skema udfyldt af	Patienten	32	64	4	0	215
	Pårørende	0	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	31	64	4	0	215
	Ikke dansk	10	80	10	0	10
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	50	50	0	0	6
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	29	65	6	0	152
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	23	69	0	8	13
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	64	4	0	56

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		29	62	7	2	236
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	39	48	10	3	31
	40-59	27	65	7	1	82
	60-79	29	64	5	2	113
	80-	11	78	11	0	9
Køn	Mand	26	65	5	5	88
	Kvinde	31	61	8	0	148
Skema udfyldt af	Patienten	31	61	6	1	223
	Pårørende	0	86	14	0	7
Modersmål	Dansk	30	63	6	2	225
	Ikke dansk	22	56	22	0	9
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	50	50	0	0	6
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	27	64	7	2	158
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	46	46	0	8	13
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	63	8	0	59

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		13	69	13	6	32	18	182
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	1
	20-39	0	50	25	25	4	1	28
	40-59	18	55	18	9	11	8	66
	60-79	13	80	7	0	15	8	81
	80-	0	100	0	0	1	1	6
Køn	Mand	7	73	13	7	15	8	63
	Kvinde	18	65	12	6	17	10	119
Skema udfyldt af	Patienten	15	67	11	7	27	15	179
	Pårørende	0	100	0	0	4	2	1
Modersmål	Dansk	10	73	10	7	30	17	174
	Ikke dansk	50	0	50	0	2	1	8
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	0	67	33	0	3	1	2
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	17	72	11	0	18	11	127
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	0	50	50	0	2	0	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	67	0	22	9	6	42

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		17	64	18	2	125	115	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	20	47	27	7	15	18	
	40-59	11	64	23	2	44	42	
	60-79	22	66	12	0	59	51	
	80-	0	100	0	0	5	4	
Køn	Mand	13	62	22	2	45	41	
	Kvinde	19	65	15	1	80	74	
Skema udfyldt af	Patienten	18	64	17	2	120	108	
	Pårørende	0	100	0	0	3	4	
Modersmål	Dansk	16	65	17	2	118	110	
	Ikke dansk	33	50	17	0	6	5	
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	25	75	0	0	4	2	
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	17	62	19	3	78	82	
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	29	43	29	0	7	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	72	14	0	36	24	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		44	21	23	12	197	37
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	37	30	20	13	30	3
	40-59	44	20	25	11	75	10
	60-79	48	15	24	13	84	21
	80-	17	67	0	17	6	3
Køn	Mand	39	14	25	22	72	14
	Kvinde	46	26	22	6	125	23
Skema udfyldt af	Patienten	45	21	22	12	190	33
	Pårørende	0	40	20	40	5	1
Modersmål	Dansk	44	21	21	13	187	34
	Ikke dansk	33	22	44	0	9	2
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	67	0	17	17	6	0
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	43	23	21	13	133	21
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	38	23	23	15	13	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	18	29	9	45	15

Tabel 37. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		60	35	4	1	225	11	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	59	31	10	0	29	2	
	40-59	52	43	4	1	84	2	
	60-79	72	25	2	1	102	6	
	80-	13	75	0	13	8	1	
Køn	Mand	65	33	3	0	80	5	
	Kvinde	58	36	4	2	145	6	
Skema udfyldt af	Patienten	61	34	4	1	216	10	
	Pårørende	50	50	0	0	6	1	
Modersmål	Dansk	62	34	3	1	216	9	
	Ikke dansk	22	56	11	11	9	2	
Afsnit	Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	50	50	0	0	6	0	
	Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	63	32	4	1	150	7	
	Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg	46	46	0	8	13	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	38	4	0	56	3	


Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

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


Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Sygeplejersken tager sig god tid. Jeg føler mig taget alvorligt. Hun tænker kreativt i forhold til at prøve at løse mine problemstillinger. Lægen venlig, men virker ikke super kompetent på dette område.	Virkelig godt


Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Der er altid hyggeligt og god stemning på paraplegifunktionen, så lidt ventetid gør ikke så meget. Der er ikke noget venteværelse...	Virkelig godt






Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?





	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg savner besked efter de opfølgende undersøgelser, som de i Viborg sender mig til på Skejby. Er prøverne, som de skal være? Jeg hører intet. Og konkluderer så, at alt vel er vel...	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7 Jeg har altid været meget tilfreds med at komme i ambulatoriet. Jeg føler mig godt tilpas og får altid en god behandling. Personalet er altid smilende, og det er altid en fornøjelse.	Virkelig godt
	8 Jeg synes, de er gode til at forklare, hvad de forskellige tabletter skal gøre for, at man får det bedre.	Virkelig godt
	9 Sidst jeg havde fået taget blodprøver, ringede der en læge og spurgte, om jeg havde det godt, der var nogle tal der var meget høje. Jeg havde det ikke godt, så hun fik det ordnet, så jeg fik en indsprøjtning hos min egen læge. Det var en influenza, der havde sat sig i gigten. Havde hun ikke ringet, havde jeg nok døjet med det endnu. Det synes jeg var godt.	Godt
	10 Jeg har en fast læge i øjeblikket, det er rigtig godt, for så kender vi hinanden godt.	Virkelig godt
	12 Sødt og rart personale.	Virkelig godt
	14 Rigtig godt, at det som regel kan lade sig gøre at få en tid samme dag, som man ringer, hvis man har akut brug for injektion i led.	Godt
	15 Ansæt nogle sekretærer, der er lidt mere servicemindede og smilende!	Godt
	17 Ambulatoriet, sekretær samt sygeplejersker er meget venlige. Det svinger meget mht. hvilken læge, du taler med, om de lytter, eller om det er som at tale til en dør, og om de er opmærksom på min grundsygdom og tager denne i betragtning i forbindelse med behandlingen. Eksempelvis kan jeg ikke tage Ipren i mere end tre dage og ved tidligere læge, har jeg ofte følt mig meget utryk, mht. om jeg kunne få den behandling, jeg havde brug for. Da nogle læger ikke har forstået, at jeg ikke kunne blive smertedækket.	Intet svar
	18 Jeg fik uden egen medvirkning tilbudt ortopædiske sko.	Godt
	19 Jeg er glad ved, at jeg, efter en strid, har fået samme læge hver gang.	Godt
	20 Jeg synes det ville være mere optimalt, hvis det var den samme læge, jeg mødte hver gang. Specielt når man har en kronisk sygdom, da jeg ikke føler det særligt betryggende, at den læge, man kommer ind til, er ved at skimme ens journal, når man kommer ind.	Godt
	24 Personalet var venlige og gode til at informere mig.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	5	Jeg begyndte i Skive for mange år siden og informationen var god der, og det er kun der, jeg har fået noget at vide om, hvad jeg skulle lade være med at spise og drikke.	Godt
	15	Ingen modtagelse/ingen sekretær i receptionen. Måtte ringe på en klokke i receptionen - hvorefter der kom en sekretær, der tiltalte en, som om man kom ubelejligh, på trods af, at man havde en aftalt tid!	Godt
	18	Da jeg var der første gang, var det [?] måske ikke så godt som nu. Venteværelset virker ideforladt.	Godt
	21	Venteværelse? Rum indenfor døren med skranke og en flok stole - nærmest som en udvidelse på gangarealet. Det var første gang, og ingen forberedelse fra lægens side.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	21	1.gangsundersøgelse.	Godt






Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg har det bedst med, at det er den samme læge, og at man nemt forstår deres sprog. Der er en læge, som informerer bedre end andre, har jeg helt bestemt oplevet.	Godt
2	Man bliver godt modtaget, får en høflig og god orientering. Meget rimelig ventetid - til tider endda før aftalt tid. Ingen fejl. Ingen grund til klage. Kan det være bedre? Tak.	Intet svar
3	Der har været fire læger og ikke to har ens forklaring. Det eneste, der sker, er, at man får udleveret 4-5 stk. blodprøvesedler, som ligger i dyngewis - et stk. pr. 1½ måned, og de er ens udarbejdet. Ingen svar eller ændringer, andet en et besøg igen om seks måneder.	Intet svar
4	Det er meget frustrerende at være til ambulant besøg og så få en læge, der ikke taler dansk særlig godt!	Godt
6	Ja, udenlandske læger har i nogle tilfælde misforstået mig eller slet ikke forstået mig. Og i et tilfælde slet ikke sat sig ind i mit sygdomsforløb. De kunne åbenbart ikke høre og/eller forstå det, jeg sagde til dem. Dette medførte, jeg ventede et år mere, før jeg fik foretaget undersøgelse.	Dårligt
11	Jeg stoppede selv med medicinen, da jeg ikke følte, at det hjalp. Dette fortalte jeg til næste konsultation, hvor lægen sagde: "Det kan jeg da godt forstå, for den hjælper ikke på dine symptomer".	Godt
12	Jeg kunne godt tænke mig, at jeg havde en læge og ikke 20 forskellige.	Virkelig godt
13	Jeg har gået til undersøgelse i nogle år. Første besøg var meget dårligt. Det var en udenlandsk læge, og jeg kunne ikke altid forstå hvad denne sagde. Når jeg så spurgte igen, blev denne meget afvisende, og lod mig forstå at denne havde en mening om at det var småting jeg kom med. Denne er vist rejst nu. De senere undersøgelser jeg har været til, er ved dejlige læger, hvor jeg får en god behandling.	Godt
16	Indtil jeg for ca. tre år fast blev tilknyttet NN, var besøgene tit utilfredsstillende med skiftende læger og skiftende beskeder.	Virkelig godt
17		Intet svar
18	I de fleste tilfælde var det kun lægen, der henvendte sig til mig. Sygeplejersker når jeg fik udleveret medicin. Sekretæren når jeg fik nye tider til undersøgelser.	Godt
25	Jeg er kommet der i mange år, og jeg har altid følt mig tryk ved det og rigtig godt behandlet. Tak for det.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit





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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 Det er ikke godt med læger af anden etnisk afstamning end dansk, som ikke kan tale dansk, så man ikke kan forstå deres sprog.	Godt
	8 Ja, jeg vil gerne, at jeg fik at vide, hvad der skal til for, at jeg skal holde mig i gang, blandt andet hvilken form for motion jeg skal dyrke.	Virkelig godt
	17 Oplevelsen afhænger meget af, hvilken læge jeg har talt med. Min nuværende læge lytter og handler derefter. Tidligere læger, jeg har været i kontakt med, har opført sig temmelig upassende. Ikke lyttet i forbindelse med symptomer, der kom fra en anden ting end det, de behandlede, MEN symptomerne var ens. Jeg følte ikke, jeg fik nogen støtte og måtte i sidste ende selv finde ud af, hvad de "nye" symptomer kom af. Mit bækken var tiltet forover efter hofteoperation, så alle muskler og sener blev enten for lange eller for korte.	Intet svar
	22 Meget godt.	Virkelig godt
	23 Jeg har som patient altid været meget godt tilfreds med den behandling, jeg har fået på ambulatoriet i Viborg. Efter at være tilknyttet stedet i mange år synes jeg aldrig, at problemerne har været større end, de har kunnet løses med en snak, hvilket de også er blevet. Så for Viborg Sygehus' vedkommende har jeg altid været fuldt tilfreds.	Virkelig godt





Reumatologisk Ambulatorium, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes, det er godt, at ambulatoriet er åben for en akut blokadebehandling, som noget nyt.	Godt
3	Jeg har i hele forløbet været godt tilfreds med ambulatoriets opgave og er det stadigvæk.	Virkelig godt
4	Jeg er kommet i ambulatoriet igennem mange år. Personalet og min nuværende læge er enestående. Jeg føler altid, at de vil gøre ALT for mig når jeg kommer derned - eller ringer for at få hjælp.	Virkelig godt
5	Læger kan også blive syge, jeg oplevede at blive "puttet ind" to timer senere, meget godt! Jeg har lang transport.	Virkelig godt
6	Jeg kan dårligt overskue min tilstand, da jeg knap kunne gå og havde mange smerter, så alene at blive hjulpet, er jo en stor fremgang.	Godt
7	Ambulatoriet kunne tage sagen mere alvorligt. Jeg tvivler stærkt på, at en person ville synes, at det er sjovt eller spændende at møde på ambulatoriet, hvis det ikke er noget alvorligt, og da slet ikke en ung person. De undersøgelser som blev foretaget forløb ganske udmærket, selvom det tog sin tid fra henvisningen til undersøgelsen.	Dårligt
8	Gennemgående meget godt tilfreds med sygeplejerskerne og deres behandling og væremåde.	Dårligt
9	Begge ambulatorier gjorde det meget flot.	Godt
10	De har behandlet meget godt. Men jeg vil gerne vide, om den rekreation på Mallorca i Monte Bello. Gratis tur. Tak for hjælp.	Godt
11	Det handler ikke om ambulatoriet - men jeg kan ikke lade være med at påpege parkeringsforholdene i Viborg. Det er ikke tilfredsstillende, at man for det første skal helt til Viborg til kontrol og dermed forsømme arbejdet i længere tid - men man skal også af sted i meget, meget god tid, da det kan vare lang tid at finde en parkeringsplads.	Godt
12	Det ville være en stor hjælp at have den samme "læge" at være ved, da det giver enorm forvirring med så mange forskellige svar og ansigter.	Dårligt
13	Kun en læge pr. patient.	Dårligt
14	Det ville være rigtig godt, hvis man havde den samme læge i stedet for, at det er en ny næsten hver gang. Jeg har fået XX længere tid, end man må. Det kunne måske være undgået, hvis det var samme læge.	Dårligt
15	En læge kan være svær at forstå. Så man ikke ved om det er forstået rigtigt. Men alle har været rigtig søde.	Virkelig godt

	18	Ambulatoriet har nogle dygtige sygeplejersker, man får altid et svar ved henvendelse, men de kan jo ikke trylle med tider og læger.	Godt
	20	I starten havde jeg forskellige læger hver gang, og til sidst bad jeg om, at det var den samme hver gang. Dejligt med forbindelsen til sygeplejeteamet - især når man bliver sat i ny behandling. Man kan altid ringe, og det er de gode til at sige.	Godt
	21	Man føler sig altid velkommen.	Virkelig godt
	22	Er helt tilfreds med kontakten på ambulatoriet og med personalet, men frustreret over behandlingens manglende resultat.	Godt
	24	Jeg er blevet kontaktet og fået tilbudt hjælp, hvis blodprøverne ikke var gode (leddegigt).	Godt
	26	Engang oplevede jeg alt FOR HURTIG NEDTRAPNING af medicin med (stærke) smerter til følge. Men jeg synes, behandlingen har været fin.	Godt
	27	Virkelig god behandling (forstående personale).	Virkelig godt
	28	Hjælpsomme og altid meget venlige.	Virkelig godt
	29	De hørte på mine bekymringer, så mine smerter, gav medicin, men det har ikke hjulpet. For lang tid til kontrol. Lang ventetid selvom det er akut. Mere information om muligheder.	Godt
	32	Konklusion: Jeg har aldrig mødt en sur eller gnaven medarbejder i systemet, så jeg er en MEGET tilfreds bruger af systemet. Mange, mange tak for det.	Virkelig godt
	33	Information til egen læge om forløbet ville være ønskeligt.	Godt
	34	Jeg har stor glæde af XX-indsprøjtninger, det er dog ikke altid, jeg kan få lov til at få dem, selvom jeg synes, der er behov for det. Men det er vel en lægelig vurdering if. til behovet. Jeg oplevede dog for nylig, at en læge gerne ville sprøjte de ømme led, som en anden læge ikke ville bevilge. Det er ind imellem en smule forvirrende!	Godt
	35	Jeg er meget tryk ved at have faste kontrolbesøg, hvor der følges op på min sygdom.	Virkelig godt
	37	Det burde være samme læge ved samtale af hensyn til patienter og behandlinger.	Godt
	38	Vurderingen dækker et meget langt tidsforløb. De seneste 1½ år, hvor jeg har været i behandling, har jeg været særdeles tilfreds med ambulatoriet.	Godt
	39	Jeg har mødt et meget venligt og imødekommende personale, der ville gøre det allerbedste for mig.	Virkelig godt
	40	Ønsker skriftlig svar på blodprøver. Evt. med besked om sygdom bliver værre, evt. med besked om sygdom er i bero.	Godt
	43	Lytte mere til patienten om symptomerne op til sygdommen. Prøve at undersøge for andre ting end lige det lægen mener.	Dårligt
	44	Den samme læge hver gang, det er jeg meget tilfreds med.	Virkelig godt

Bilag 5










- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 48 | Et dygtigt og rart personale lige til ug. | Virkelig godt |
|  | 49 | Jeg synes, at nogle gange har det været utrolige dygtige læger, andre gange føler jeg, at det har været spildt at komme på ambulatoriet. | Godt |
|  | 51 | Personalet er virkelig venligt og behjælpeligt med alt. De er altid flinke til at hjælpe mig med tøj og hjælpe mig, hvis jeg skal på toilettet. Et virkelig dygtigt og venligt personale. | Virkelig godt |
|  | 52 | Ikke så mange forskellige læger. | Godt |

Reumatologisk Ambulatorium, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Virker som et gangareal og ikke som et venterum.	Virkelig godt
9	Jeg har taget begge ambulatorier med i mine vurderinger, da begge var meget fine.	Godt
15	Der er ikke meget plads til sygeplejerskerne.	Virkelig godt
17	Det var positivt i forhold til, hvad man ofte hører!	Godt
22	Skiltning opfordrede til henvendelse, hvis ventetiden var mere end 15 minutter (måske var det kun 10 minutter).	Godt
29	Kunne måske blive informeret om ventetider, så man ligesom ved, hvad man kan forvente. En præsentation af hvilken læge jeg skal være tilknyttet i fremtiden.	Godt
32	Kun godt - og venligt.	Virkelig godt
34	Har man et ærinde på sygehuset, så er der næsten altid ventetid, så det er mere eller mindre forventet!	Godt
35	Var henvist akut og kom derefter til faste kontroller.	Virkelig godt
36	Venteværelset: For lidt plads.	Virkelig godt
43	Alt for lang tid fra en sygdom konstateres til man kommer til ambulatoriet.	Dårligt
49	Der var ½ års ventetid til røntgen på Viborg Sygehus, men jeg fandt ud af, at på Hobro Sygehus kunne man komme fra dag til dag, og jeg skulle have taget røntgen flere steder, så jeg var dernede et par dage i træk, fordi de kun kunne tage to billeder af gangen. Så da jeg startede til behandling i Viborg, kunne jeg end ikke have været til røntgen i Viborg, så jeg startede hurtigere ved, at jeg havde været omkring Hobro.	Godt
50	Jeg har i en del år gået til ambulans kontrol og er nu flyttet til et nyt ambulatorium. Alt har fungeret upåklageligt - både hvor jeg kom fra og ligeledes det nye sted.	Godt
53	Siden sidst i 80'erne har jeg jævnligt været til undersøgelse på grund af min sygdom. Har altid mødt venlige, smilende personale, også ved indlæggelsen.	Intet svar

Reumatologisk Ambulatorium, Viborg**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**














	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Imens at jeg blev undersøgt, hvilket indebar, at jeg blev presset på forskellige steder på kroppen, fik jeg større smerter, end jeg havde, selv efter at jeg forlod ambulatoriet.	Dårligt
	8	Diagnose.	Dårligt
	16	Journalen var ikke "bortkommet" - den var bare ikke blevet fundet frem, så lægen kunne have en mulighed for at sætte sig ind i mit forløb. En læge som ikke kendte mig.	Godt
	21	En træt læge kunne ikke lægge et drop.	Virkelig godt
	29	Ikke nok viden om virkning af forskellig medicin.	Godt
	45	Alt for mange forskellige læger.	Godt
	46		Godt
	47	Fik ingen diagnose.	Virkelig godt
	49	Forkerte blodprøvesedler.	Godt

Reumatologisk Ambulatorium, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Der er en rigtig god omgangstone, patient og sundhedspersonale imellem. Selve behandlingslokalet er praktisk indrettet og er lyst og venligt.	Virkelig godt
7	Jeg havde en følelse af, at mine ord ikke blev taget alvorligt. Der gik noget tid før, at lægen forstod alvoren i min sag, og først da besluttede sig for, at jeg skulle videre og nærmere undersøges!	Dårligt
8	Mange forskellige læger, mange ikke danske, så de var svære at forstå. Efter flere års behandling blev der sat spørgsmål ved oprindelig diagnose!	Dårligt
12	Det har været utilfredsstillende, at der har været forskellige læger stort set hver gang, og nogen var ikke speciallæger.	Dårligt
16	Personalet gjorde, mig bekendt, ikke noget for at fremskaffe den "forsvundne" journal.	Godt
18	Når man som jeg kommer jævnligt, ville jeg ønske, det var den samme læge, som man kom til. Jeg ved godt, der altid vil være en vis udskiftning, men på "mit" ambulatorium har det været ekstremt.	Godt
19	Klarede fint det første problem. Det andet problem skulle jeg starte ved egen læge igen og gå samme vej, selvom problemet er det samme.	Godt
20	Fik ikke nogen besked efter en MR-scanning. Kontaktede dem efter lang ventetid og fik resultatet udskrevet af en sygeplejerske, der ikke umiddelbart kunne "oversætte" resultatet af scanningen. Savnede, at min læge havde ringet/skrevet og givet mig besked.	Godt
21	Den behandling, jeg modtager, virker helt efter hensigten.	Virkelig godt
22	Føler, at hjerteafdelingen og nyre/reumatologer ser forskelligt på min medicinering - ingen har et overordnet vue.	Godt
23	Det er mange år siden første besøg. I starten var der meget skiftende personale, hvilket var meget frustrerende. Dette er blevet meget bedre i dag.	Godt
24	Der har været skiftende læger - ret ofte i årenes løb.	Godt
25	Det er en meget negativ oplevelse ustandseligt at blive mødt af skiftende læger fra undersøgelse til undersøgelse. De har heller ikke læst min journal - tilsyneladende! Det er en meget negativ oplevelse, når lægen knap taler dansk og dermed har vanskeligt ved at udtrykke sig nuanceret.	Dårligt
26	Der er naturligvis STOR FORSKEL (nogen forskel) på om man behandles af ordinær ansat læge ELLER "turnuskandidat"!	Godt
27	Føler mig godt behandlet.	Virkelig godt

Bilag 5

-  29 Fik forskellig medicin, og det blev ikke undersøgt nok, om de gik ind og minimerede virkningen af andre præparater. Ikke nok information efter fortsatte smerter og, må selv jævnligt tage kontakt angående mine smerter, som jeg egentlig tager medicin for. Skal selv sørge for opfølgning, hvis smerterne vedbliver og evt. finde andre løsninger. Godt
-  30 Jeg synes, at jeg i for høj grad skifter behandlende læge i ambulatoriet. Godt
-  32 Gode oplevelser. Virkelig godt
-  33 Dårligt, at det ikke er den samme læge, man har kontakt til. Godt
-  34 Jeg var inde hos mange forskellige læger i starten af mit forløb. Det bevirkede, at jeg skulle fortælle hele forløbet hver gang! Heldigvis var jeg tilknyttet en fast sygeplejerske, som rent faktisk kunne huske mig fra gang til gang og spurgte til mit velbefindende. Jeg oplevede stor uenighed lægerne imellem angående, hvilke forbehold, jeg skulle tage i forbindelse med eventuel graviditet og hvilken medicin. Det gjorde mig ret usikker på, hvad jeg skulle tro, var det rigtige! Godt
-  38 Der har været hyppige lægeskift ved reumatologisk afdeling. Ofte har jeg kun været ved samme læge to til tre gange før der igen var udskiftning. Godt
-  41 I mit forholdsvist korte behandlingsforløb, 2-3 år, har jeg været præsenteret for et utal af læger. Imellem fem og ti. Det er utrolig frustrerende at berette om sit sygdomsforløb til et nyt menneske hver gang. Der kan ikke rigtig blive nogen kontinuitet i behandlingsforløbet, når man møder en ny læge næsten hver gang. Dårligt
-  42 På grund af en stærk medicinforgiftning. Sygeplejersken ringede mig op for at høre, hvad der var i vejen. Jeg følte mig virkelig i gode hænder. Virkelig godt
-  43 Lægen, der undersøgte mig på ambulatoriet, hørte ikke en pind efter, hvad jeg sagde eller om de oplysninger, jeg havde om mit sygdomsforløb. Dårligt
-  44 Jeg er meget godt tilfreds. Jeg får en fin behandling. Virkelig godt
-  47 Har stadig ikke fået stillet diagnose trods smerter. Virkelig godt
-  49 Jeg har haft nogle læger, som har været virkelige gode, men jeg har også haft læger, som jeg egentlig har skulle fortælle, hvad jeg fejlede, og jeg synes, det har været meget udskiften med læger. Nogle læger har jeg haft længe, og til andre tider har der været en ny fra gang til gang. Godt
-  51 Perfekt og behagelige personer, som er forstående med min sygdom. Virkelig godt





Reumatologisk Ambulatorium, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det er min erfaring, at det kan være vanskeligt at blive taget alvorligt i et gigtforløb. Det var først, da blodprøverne blev høje, at jeg syntes, at mine smerter blev taget alvorligt. Det er ikke sikkert, det er bevidst, men det er svært, når man ikke føler, man bliver hørt. Smerten forsvinder jo ikke af den grund.	Godt
2	Det er godt, at man altid kan ringe direkte til en sundhedsfaglig person.	Virkelig godt
29	Ville gerne have mere fakta om min sygdom skriftligt, også for mine pårørende. Ville gerne følges mere op på mine smerter, som efter tre måneder er uforandrede. Ville gerne have bedre samarbejde imellem afdelingerne og evt. medicinering.	Godt
31	NN, Århus Kommunehospital. Er ikke tilfreds med, at lægen talte om at droppe kontrol.	Intet svar
34	Da jeg altid var inde ved forskellige læger, var det rart, at jeg havde sygeplejersken, som jeg kunne ringe til og få svar på mine spørgsmål fra! Nu har jeg en fast læge - med mindre det er akut besøg!	Godt
38	Hvis der var problemer med nogle af prøverne, har jeg altid fået besked telefonisk. Når der har været forværring i min sygdom, har jeg altid kunne kontakte sygehuset og hurtigt få en tid.	Godt


Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Dejligt at det var et sammenhængende forløb med både læge og fysioterapeut. Det var mit indtryk, at problemet blev anskuet fra mange vinkler, og det var rigtig betryggende. Der var meget kort ventetid til første undersøgelse, hvilket også var rigtig god kvalitet/service.	Godt
	4	Venlig personale. Sygeplejerskerne er nemme at tale med.	Godt
	5	Ambulatoriet fandt tilbage til den læge, der havde "glemt" at sende mine papirer videre til ambulans fysioterapi. FINT.	Godt
	6	Hvis det var min forretning, og jeg behandlede kunderne, som man gør i ambulatoriet, så havde jeg ingen forretning af den simple grund, at kunderne ikke ville komme tilbage til den behandling, de fik i butikken, de ville finde en anden butik. Behandl andre, som man selv vil behandles!	Virkelig dårligt



Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 3	De få gange, jeg ventede, fik jeg en god information om, hvorfor og hvor lang tid de troede. Altid smilende og venlige damer i ambulatoriet.	Virkelig godt

Reumatologisk Rygambulatorium, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg synes, jeg fik en optimal undersøgelse og af en læge, der syntes meget kompetent. Den lange ventetid skyldtes jo konflikten på pågældende tidspunkt.	Virkelig godt
	2	Jeg talte både med læge og fysioterapeut - lægen havde jeg lidt svært ved at kommunikere med, fysioterapeuten gik det fint med.	Godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

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

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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