

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Reumatologisk Afdeling U
Århus Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	274
Afdelingens svarprocent:	69%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

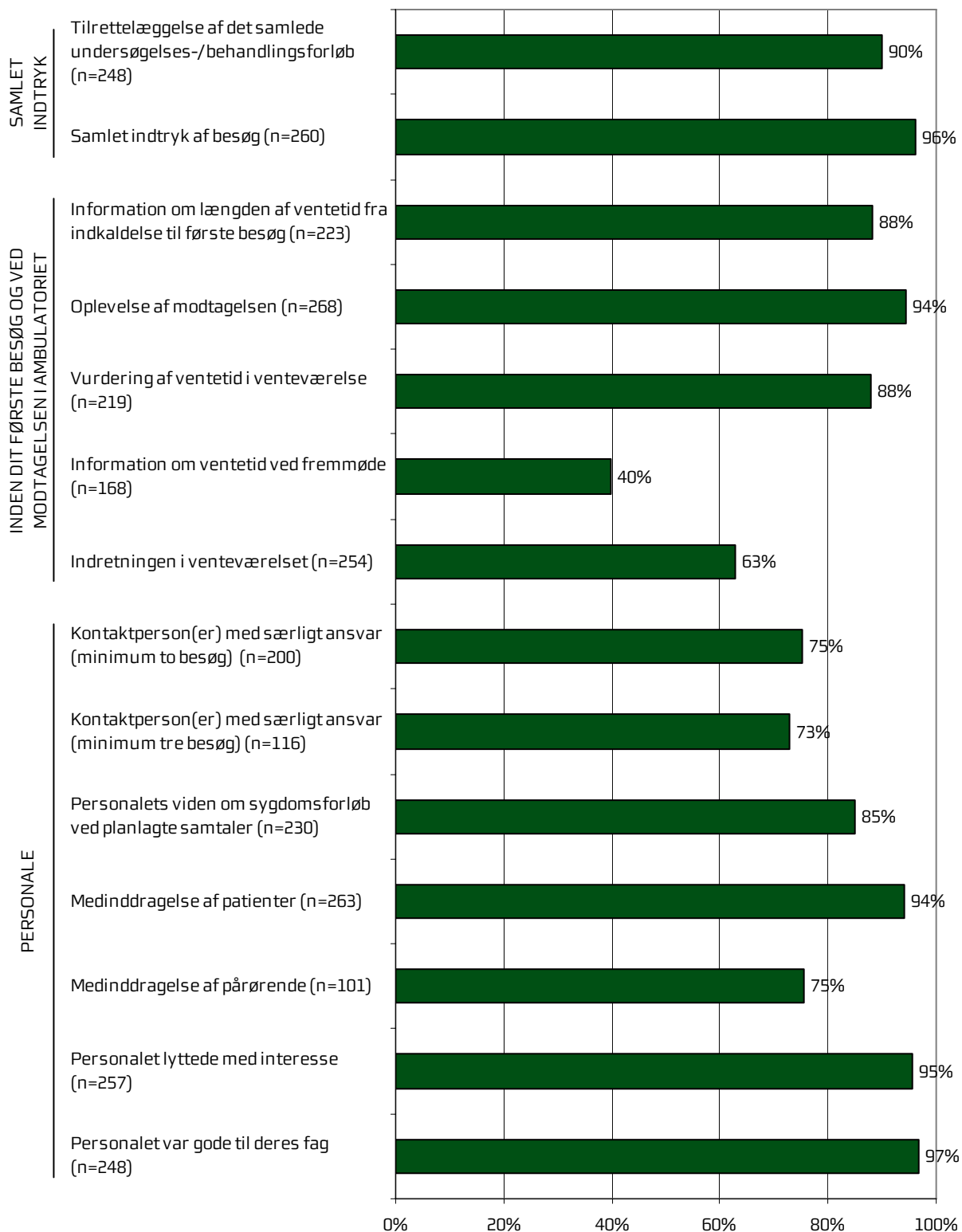
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

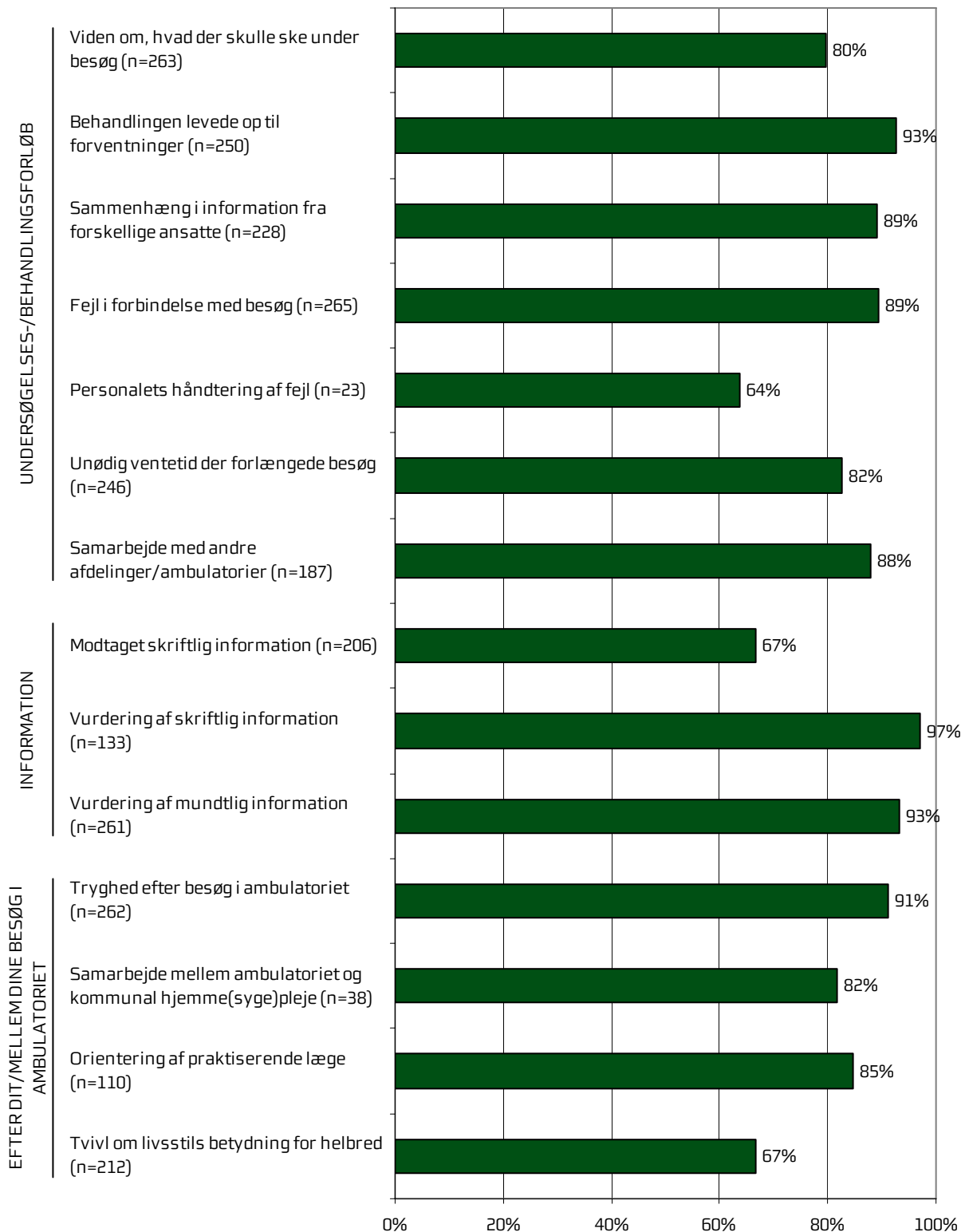
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

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

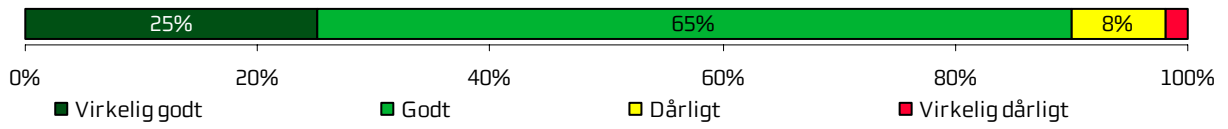
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

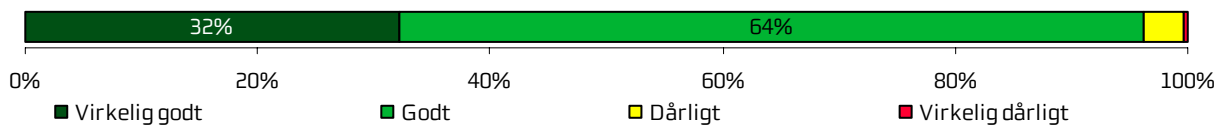
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=248)



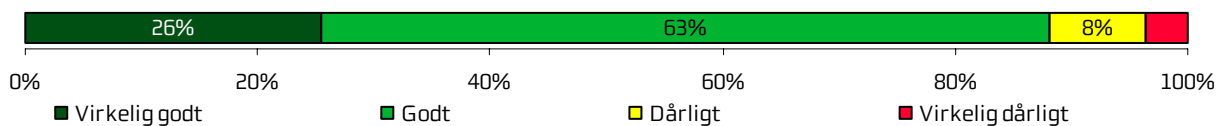
Samlet indtryk af besøg (n=260)



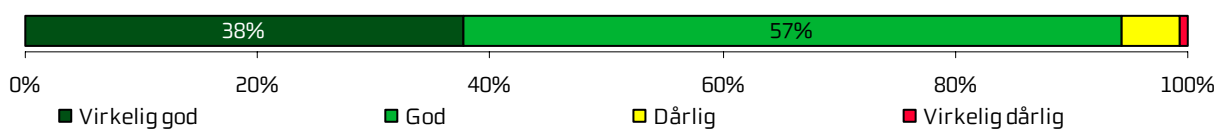
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		90 %	96 % *	99 %	89 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	97 %	100 %	91 %	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

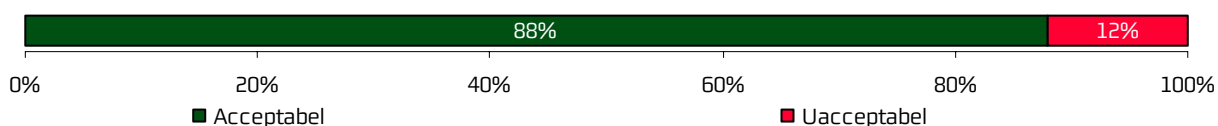
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=223)



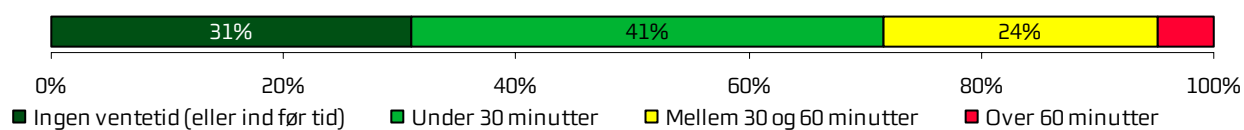
Oplevelse af modtagelsen (n=268)



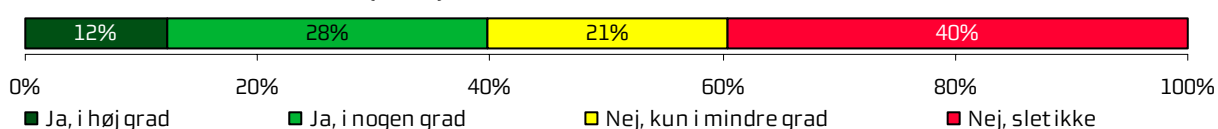
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=219)



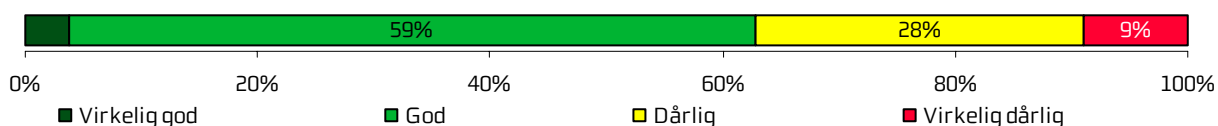
Længde af ventetid i venteværelse (n=261)



Information om ventetid ved fremmøde (n=168)



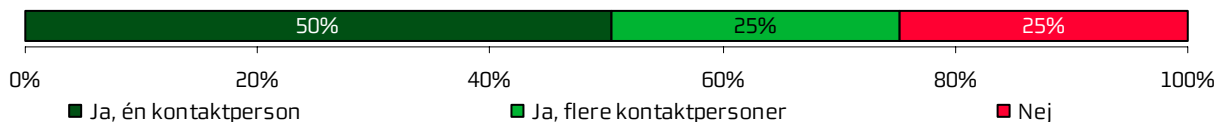
Indretningen i venteværelset (n=254)



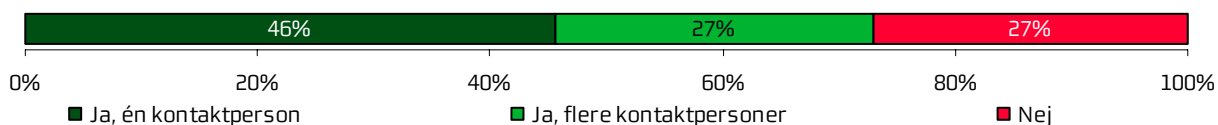
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		88 %	-	97 % *	89 %	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		94 %	98 %	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		88 %	-	97 % *	84 %	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		40 %	37 %	68 % *	33 %	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		63 %	58 %	91 % *	69 %	80 % *

Personale

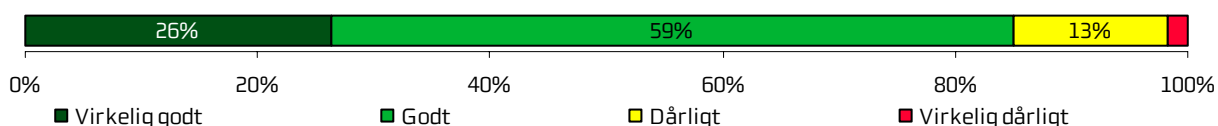
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=200)



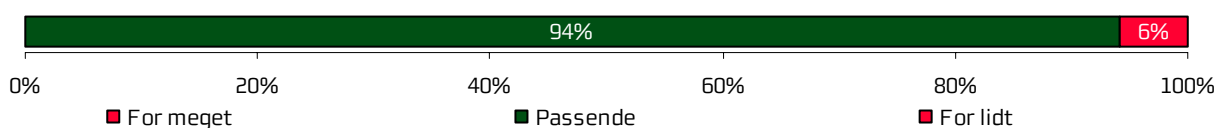
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=116)



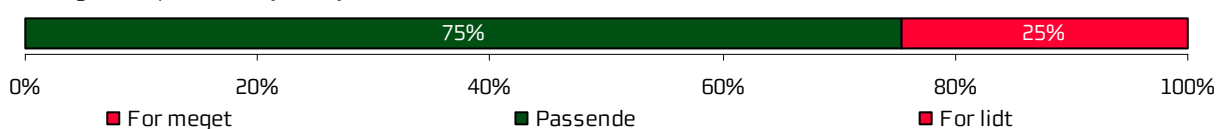
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=230)



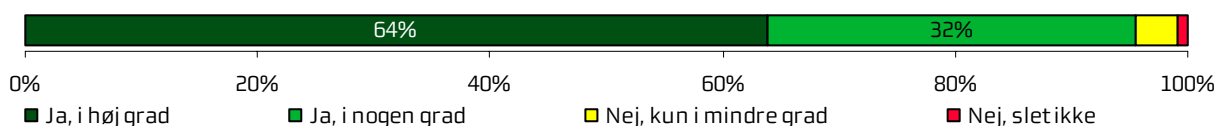
Medinddragelse af patienter (n=263)



Medinddragelse af pårørende (n=101)



Personalet lyttede med interesse (n=257)



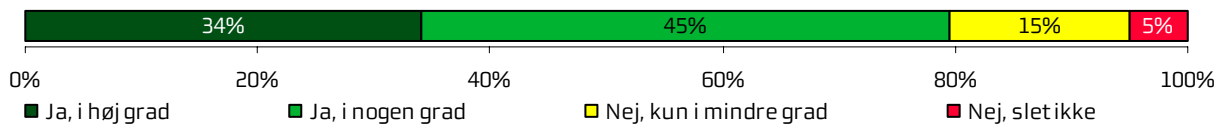
Personalet var gode til deres fag (n=248)



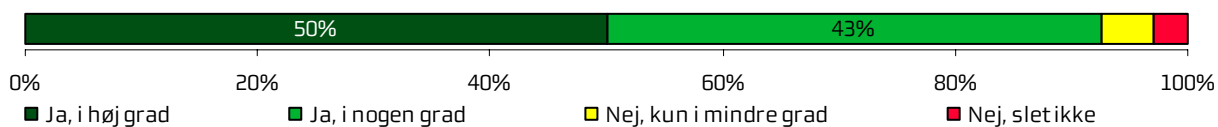
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		75 %	81 %	86 % *	65 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		73 %	-	86 % *	66 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		85 %	93 % *	98 % *	86 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	91 %	96 %	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		75 %	87 % *	94 % *	83 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	96 %	99 % *	92 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	98 %	100 %	94 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

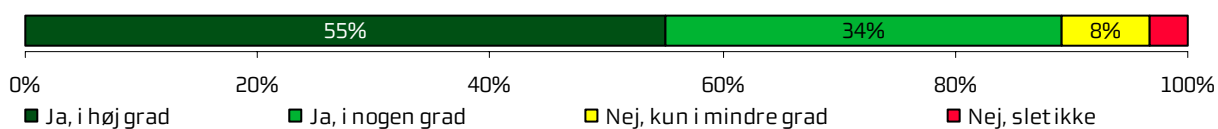
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=263)



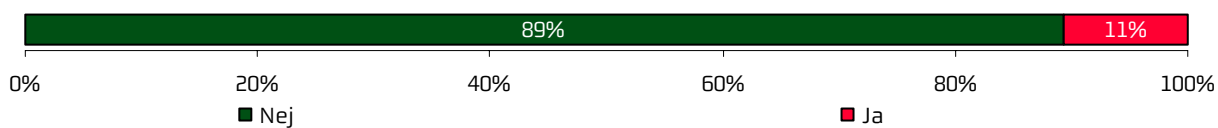
Behandlingen levede op til forventninger (n=250)



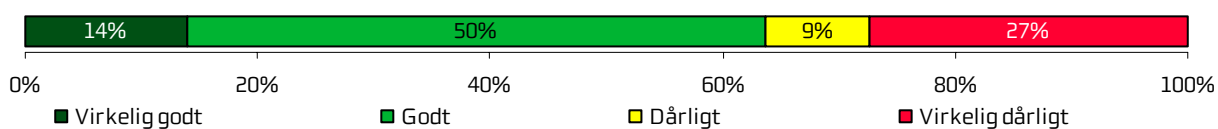
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=228)



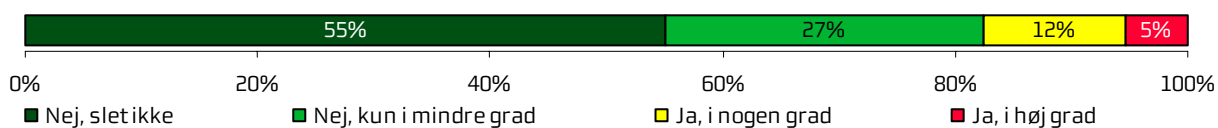
Fejl i forbindelse med besøg (n=265)



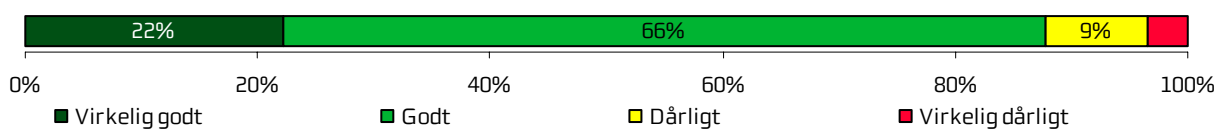
Personalets håndtering af fejl (n=23)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=246)



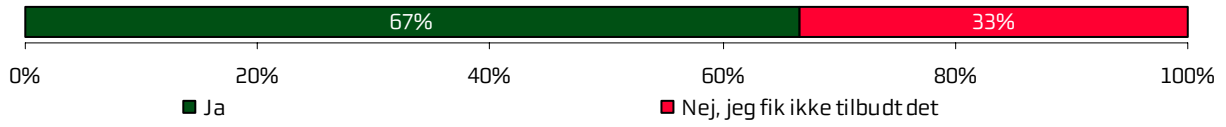
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=187)



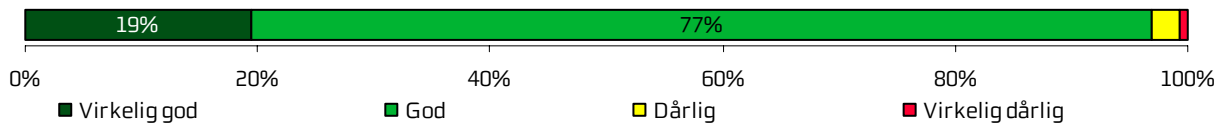
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		80 %	87 % *	95 % *	79 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	91 %	98 % *	85 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		89 %	91 %	96 % *	89 %	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	97 % *	87 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		64 %	-	87 % *	54 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		82 %	79 %	96 % *	77 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		88 %	90 %	97 % *	84 %	92 % *

Information

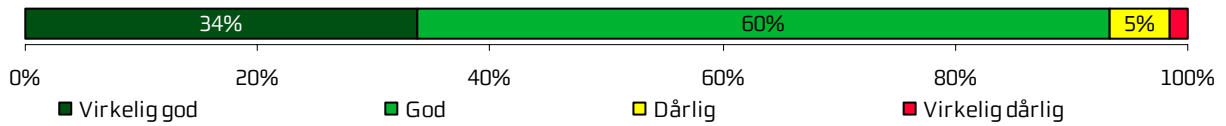
Modtaget skriftlig information (n=206)



Vurdering af skriftlig information (n=133)



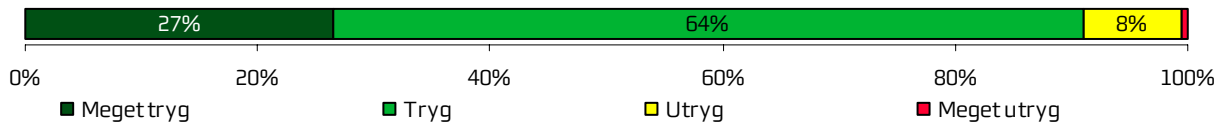
Vurdering af mundtlig information (n=261)



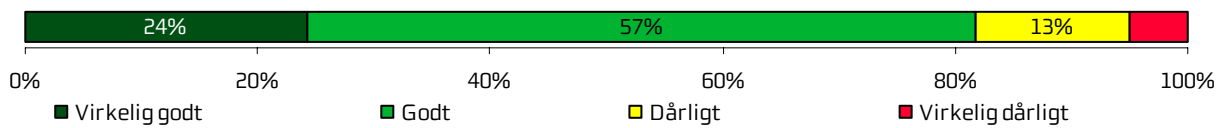
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		67 %	-	79 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	97 %	99 %	92 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		93 %	95 %	99 % *	92 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

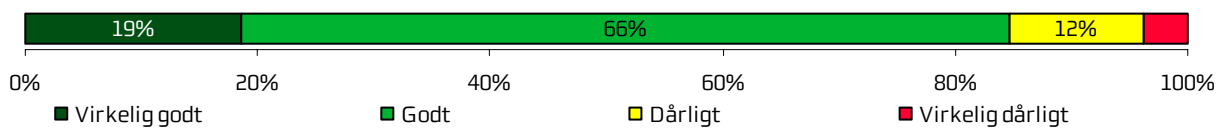
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=262)



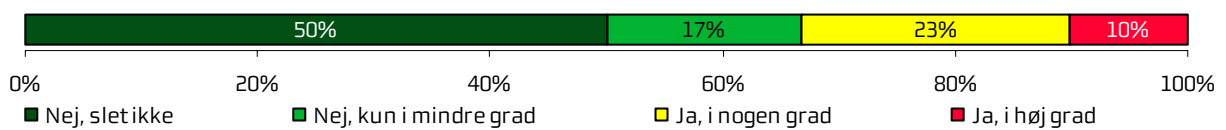
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=110)



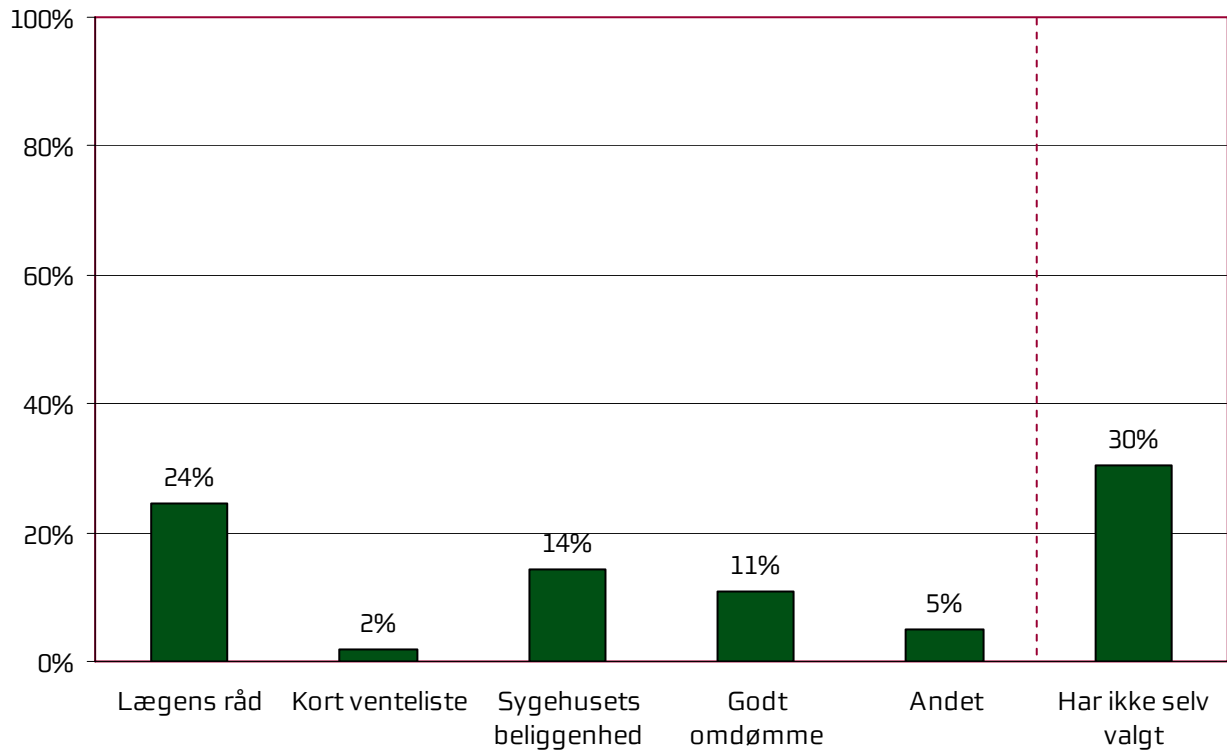
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=212)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	93 %	97 % *	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		82 %	87 %	98 %	78 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		85 %	88 %	94 % *	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	70 %	79 % *	66 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbet.: >>lobnr<<

PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26 Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, 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"/>	
33. 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"/>		
34. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

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

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 68 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	69%	100%
Køn		
Mand	33%	34%
Kvinde	67%	66%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	16%	22%
40-59 år	40%	40%
60-79 år	41%	34%
80- år	3%	2%

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	274		100%	
Køn				
Mand	90		33%	
Kvinde	184		67%	
Aldersgruppe				
0-19 år	3		1%	
20-39 år	43		16%	
40-59 år	109		40%	
60-79 år	111		41%	
80- år	8		3%	
Skema udfyldt af				
Patienten	258		98%	
Pårørende	5		2%	
Modersmål				
Dansk	260		97%	
Ikke dansk	9		3%	
Afsnitsnavn				
Reumatologisk Ambulatorium	148		54%	
Reumatologisk Dagafsnit	82		30%	
Rygambulatoriet	31		11%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13		5%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	65	8	2	248	17
Køn						
Mand	18	74	6	2	86	2
Kvinde	29	60	9	2	162	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	17	68	13	2	40	2
40-59 år	28	57	12	4	100	8
60-79 år	26	71	3	0	99	5
80- år	14	86	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	26	65	8	2	234	16
Pårørende	22	66	12	0	5	0
Modersmål						
Dansk	26	65	7	2	235	17
Ikke dansk	26	36	38	0	9	0
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	25	63	9	2	131	11
Reumatologisk Dagafsnit	21	74	5	0	76	5
Rygambulatoriet	33	53	10	3	30	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	36	18	9	11	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	64	3	0	260
Køn					
Mand	28	71	1	0	88
Kvinde	35	60	4	1	172
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	19	72	9	0	42
40-59 år	34	61	4	1	102
60-79 år	37	62	1	0	105
80- år	12	88	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	34	63	3	0	246
Pårørende	0	88	12	0	5
Modersmål					
Dansk	33	64	3	0	247
Ikke dansk	13	61	26	0	9
Afsnitsnavn					
Reumatologisk Ambulatorium	30	66	3	1	137
Reumatologisk Dagafsnit	28	70	1	0	81
Rygambulatoriet	48	45	6	0	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	27	27	0	11

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	63	8	4	223	46
Køn						
Mand	22	67	8	4	74	15
Kvinde	27	61	9	3	149	31
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	24	61	8	6	33	9
40-59 år	25	60	9	6	82	25
60-79 år	26	65	8	1	100	9
80- år	14	86	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	27	62	8	4	210	45
Pårørende	22	66	12	0	5	0
Modersmål						
Dansk	27	62	8	3	213	44
Ikke dansk	0	57	25	18	7	1
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	21	65	9	4	127	18
Reumatologisk Dagafsnit	25	68	5	2	57	24
Rygambulatoriet	46	39	7	7	28	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	64	18	0	11	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	57	5	1	268
Køn					
Mand	31	64	4	1	89
Kvinde	41	53	5	1	179
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	33	61	6	0	43
40-59 år	34	58	6	2	105
60-79 år	44	53	4	0	109
80- år	37	63	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	38	57	5	1	253
Pårørende	22	66	12	0	5
Modersmål					
Dansk	38	56	5	1	255
Ikke dansk	13	80	6	0	9
Afsnitsnavn					
Reumatologisk Ambulatorium	31	61	6	1	143
Reumatologisk Dagafsnit	34	62	4	0	82
Rygambulatoriet	74	26	0	0	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	12

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	88	12	219	51
Køn				
Mand	91	9	82	7
Kvinde	86	14	137	44
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	3	0
20-39 år	92	8	39	4
40-59 år	85	15	89	18
60-79 år	90	10	82	27
80- år	100	0	6	2
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	205	50
Pårørende	78	22	5	0
Modersmål				
Dansk	88	12	206	51
Ikke dansk	75	25	9	0
Afsnitsnavn				
Reumatologisk Ambulatorium	87	13	124	22
Reumatologisk Dagafsnit	88	12	67	14
Rygambulatoriet	89	11	19	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	9	3

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	41	24	5	261	2
Køn						
Mand	24	45	26	5	88	0
Kvinde	35	39	22	5	173	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	21	53	24	2	42	1
40-59 år	32	41	22	5	104	1
60-79 år	35	35	25	6	104	0
80- år	25	63	12	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	39	25	4	246	2
Pårørende	12	66	0	22	5	0
Modersmål						
Dansk	32	39	24	5	248	2
Ikke dansk	6	49	33	12	9	0
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	25	42	26	7	137	2
Reumatologisk Dagafsnit	31	40	27	2	81	0
Rygambulatoriet	52	42	6	0	31	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	17	25	8	12	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	28	21	40	168	17
Køn						
Mand	17	24	19	40	61	7
Kvinde	10	30	21	40	107	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	12	35	8	46	27	5
40-59 år	15	17	24	44	68	7
60-79 år	11	33	22	34	65	5
80- år	0	67	33	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	27	19	41	158	16
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	13	26	19	42	159	15
Ikke dansk	0	62	38	0	6	1
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	10	28	26	36	100	9
Reumatologisk Dagafsnit	8	27	14	51	51	4
Rygambulatoriet	55	18	9	18	11	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	50	17	33	6	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	4	59	28	9	254	9
Køn						
Mand	1	55	38	6	83	4
Kvinde	5	61	24	10	171	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	1	56	35	8	41	2
40-59 år	1	54	32	13	102	4
60-79 år	6	65	23	6	102	2
80- år	16	84	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	4	59	29	9	240	9
Pårørende	12	66	0	22	5	0
Modersmål						
Dansk	4	60	27	9	241	9
Ikke dansk	6	49	45	0	9	0
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	4	59	28	9	137	4
Reumatologisk Dagafsnit	4	56	30	10	79	2
Rygambulatoriet	4	65	23	8	26	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	75	17	0	12	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	50	25	25	200
Køn				
Mand	53	21	26	68
Kvinde	49	27	24	132
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	41	42	17	30
40-59 år	54	21	26	83
60-79 år	52	23	25	81
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	50	26	24	190
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	50	25	24	191
Ikke dansk	38	26	36	6
Afsnitsnavn				
Reumatologisk Ambulatorium	43	24	33	93
Reumatologisk Dagafsnit	45	33	22	76
Rygambulatoriet	92	4	4	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	17	6

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	46	27	27	116
Køn				
Mand	40	21	39	35
Kvinde	48	30	22	81
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	35	40	25	20
40-59 år	46	26	27	46
60-79 år	49	22	29	48
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	46	29	25	109
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	46	28	26	113
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Reumatologisk Ambulatorium	46	17	37	41
Reumatologisk Dagafsnit	43	35	22	68
Rygambulatoriet	80	0	20	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	59	13	2	230	35
Køn						
Mand	21	66	12	1	75	12
Kvinde	29	55	14	2	155	23
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	18	63	12	7	39	3
40-59 år	26	54	18	2	93	12
60-79 år	28	62	10	0	89	18
80- år	51	49	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	27	59	12	1	217	33
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	27	59	12	2	218	34
Ikke dansk	13	49	31	6	9	0
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	22	60	17	2	119	23
Reumatologisk Dagafsnit	25	63	11	0	71	9
Rygambulatoriet	46	46	4	4	28	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	42	17	17	12	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	6	263
Køn				
Mand	0	98	2	89
Kvinde	0	92	8	174
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	0	88	12	43
40-59 år	0	97	3	106
60-79 år	0	94	6	104
80- år	0	100	0	7
Skema udfyldt af				
Patienten	0	95	5	248
Pårørende	0	88	12	5
Modersmål				
Dansk	0	94	6	250
Ikke dansk	0	87	13	9
Afsnitsnavn				
Reumatologisk Ambulatorium	0	95	5	138
Reumatologisk Dagafsnit	0	94	6	82
Rygambulatoriet	0	97	3	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	12

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	75	25	101	167
Køn					
Mand	0	83	17	41	48
Kvinde	0	70	30	60	119
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	1
20-39 år	0	69	31	20	23
40-59 år	0	81	19	39	69
60-79 år	0	73	27	37	70
80- år	-	-	-	3	4
Skema udfyldt af					
Patienten	0	79	21	91	162
Pårørende	-	-	-	4	1
Modersmål					
Dansk	0	77	23	93	162
Ikke dansk	0	81	19	5	4
Afsnitsnavn					
Reumatologisk Ambulatorium	0	75	25	52	92
Reumatologisk Dagafsnit	0	74	26	35	47
Rygambulatoriet	0	82	18	11	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	9

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	32	4	1	257	12
Køn						
Mand	64	32	4	0	83	6
Kvinde	64	31	3	1	174	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	55	42	2	0	42	1
40-59 år	59	32	7	2	105	2
60-79 år	75	24	1	0	99	9
80- år	38	62	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	31	3	1	242	12
Pårørende	66	34	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	65	31	3	1	244	12
Ikke dansk	51	49	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	61	33	5	1	137	7
Reumatologisk Dagafsnit	63	33	3	1	78	4
Rygambulatoriet	77	23	0	0	30	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	25	8	0	12	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	24	2	1	248	21
Køn						
Mand	73	25	1	1	83	5
Kvinde	72	24	3	1	165	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	59	35	4	2	43	0
40-59 år	71	25	3	1	102	6
60-79 år	82	17	1	0	94	14
80- år	67	33	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	74	23	2	1	233	21
Pårørende	66	22	12	0	5	0
Modersmål						
Dansk	73	24	2	1	236	20
Ikke dansk	72	21	7	0	8	1
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	72	24	3	2	127	18
Reumatologisk Dagafsnit	71	28	1	0	79	2
Rygambulatoriet	81	19	0	0	31	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	9	9	9	11	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	45	15	5	263	5
Køn						
Mand	34	44	19	3	86	2
Kvinde	34	46	14	6	177	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	29	51	14	6	42	0
40-59 år	34	44	17	5	107	1
60-79 år	35	46	15	4	104	3
80- år	30	28	28	14	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	46	15	5	249	5
Pårørende	44	0	44	12	5	0
Modersmål						
Dansk	35	45	15	5	250	5
Ikke dansk	38	43	12	6	9	0
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	29	44	22	5	139	4
Reumatologisk Dagafsnit	43	44	7	5	81	1
Rygambulatoriet	29	55	13	3	31	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	42	8	17	12	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	43	5	3	250	16
Køn						
Mand	52	45	3	1	85	3
Kvinde	49	41	6	4	165	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	35	52	9	4	43	0
40-59 år	46	48	3	3	100	6
60-79 år	62	31	4	3	97	9
80- år	30	70	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	52	42	4	2	235	16
Pårørende	44	44	0	12	5	0
Modersmål						
Dansk	51	41	5	3	238	15
Ikke dansk	36	57	0	7	8	1
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	45	49	3	3	133	9
Reumatologisk Dagafsnit	54	39	5	1	76	6
Rygambulatoriet	59	28	10	3	29	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	25	0	17	12	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	34	8	3	228	37
Køn						
Mand	49	43	7	1	74	12
Kvinde	58	30	8	4	154	25
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	46	41	7	7	38	5
40-59 år	56	30	10	4	98	9
60-79 år	61	33	4	1	82	22
80- år	26	62	12	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	34	6	3	215	35
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	57	33	7	3	215	37
Ikke dansk	38	37	18	6	9	0
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	45	42	8	5	119	22
Reumatologisk Dagafsnit	61	31	6	1	70	12
Rygambulatoriet	77	16	6	0	31	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	13	25	13	8	3

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	265
Køn			
Mand	89	11	87
Kvinde	89	11	178
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	83	17	43
40-59 år	88	12	107
60-79 år	92	8	105
80- år	100	0	7
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	251
Pårørende	44	56	5
Modersmål			
Dansk	90	10	252
Ikke dansk	87	13	9
Afsnitsnavn			
Reumatologisk Ambulatorium	87	13	141
Reumatologisk Dagafsnit	95	5	82
Rygambulatoriet	90	10	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	11

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	50	9	27	23	5
Køn						
Mand	23	45	21	11	9	1
Kvinde	8	53	0	39	14	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	58	0	42	8	0
40-59 år	11	34	22	33	9	2
60-79 år	37	63	0	0	6	3
80-år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	5	54	11	30	19	4
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	15	50	10	25	20	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	14	36	14	36	14	3
Reumatologisk Dagafsnit	-	-	-	-	4	0
Rygambulatoriet	-	-	-	-	2	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	27	12	5	246	16
Køn						
Mand	48	34	10	8	82	4
Kvinde	59	24	13	4	164	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	53	24	17	7	39	3
40-59 år	49	33	13	5	103	2
60-79 år	62	26	10	2	94	10
80- år	72	0	14	14	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	27	11	5	234	15
Pårørende	12	44	44	0	5	0
Modersmål						
Dansk	57	26	12	5	236	14
Ikke dansk	7	56	30	7	8	1
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	59	24	11	6	132	7
Reumatologisk Dagafsnit	40	37	18	5	73	8
Rygambulatoriet	76	21	3	0	29	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	8	17	17	12	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	66	9	3	187	36
Køn						
Mand	21	73	3	3	64	12
Kvinde	23	61	12	4	123	24
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	13	66	14	7	31	4
40-59 år	19	66	10	5	78	12
60-79 år	31	62	6	1	69	20
80-år	0	100	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	64	9	4	175	35
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	23	64	9	4	178	35
Ikke dansk	0	81	19	0	6	0
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	23	63	10	5	102	18
Reumatologisk Dagafsnit	19	74	8	0	53	14
Rygambulatoriet	27	59	9	5	22	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	60	0	10	10	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	67	33	206	56
Køn				
Mand	71	29	66	21
Kvinde	65	35	140	35
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	3	0
20-39 år	70	30	37	4
40-59 år	78	22	89	19
60-79 år	55	45	74	31
80- år	-	-	3	2
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	195	54
Pårørende	22	78	5	0
Modersmål				
Dansk	66	34	200	51
Ikke dansk	67	33	5	3
Afsnitsnavn				
Reumatologisk Ambulatorium	53	47	101	40
Reumatologisk Dagafsnit	75	25	65	14
Rygambulatoriet	87	13	31	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	9	2

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	77	2	1	133	1
Køn						
Mand	20	77	3	0	46	0
Kvinde	19	78	2	1	87	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	16	84	0	0	25	0
40-59 år	16	78	4	1	67	1
60-79 år	25	74	1	0	40	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	78	2	1	128	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	19	78	2	1	129	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	23	73	2	2	52	0
Reumatologisk Dagafsnit	17	81	2	0	48	1
Rygambulatoriet	19	81	0	0	27	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	33	0	6	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	60	5	2	261
Køn					
Mand	37	61	2	0	89
Kvinde	32	59	7	2	172
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	24	62	12	2	43
40-59 år	39	54	4	2	103
60-79 år	33	64	3	0	105
80- år	16	70	14	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	35	60	4	2	246
Pårørende	44	22	34	0	5
Modersmål					
Dansk	35	59	5	2	248
Ikke dansk	12	82	6	0	9
Afsnitsnavn					
Reumatologisk Ambulatorium	29	62	6	2	139
Reumatologisk Dagafsnit	31	65	2	1	81
Rygambulatoriet	60	37	3	0	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	45	27	0	11

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	64	8	1	262
Køn					
Mand	27	67	6	0	88
Kvinde	26	63	10	1	174
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	15	68	15	1	42
40-59 år	27	63	8	1	105
60-79 år	29	65	6	0	104
80- år	26	74	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	27	64	8	0	247
Pårørende	0	88	0	12	5
Modersmål					
Dansk	27	64	8	0	249
Ikke dansk	26	67	0	6	9
Afsnitsnavn					
Reumatologisk Ambulatorium	23	64	12	1	140
Reumatologisk Dagafsnit	33	63	4	0	79
Rygambulatoriet	23	74	3	0	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	33	17	8	12

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	24	57	13	5	38	8	215
Køn							
Mand	20	74	7	0	16	4	68
Kvinde	28	45	18	9	22	4	147
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	34	66	0	0	6	1	33
40-59 år	24	53	12	11	17	4	85
60-79 år	20	62	19	0	11	3	90
80- år	-	-	-	-	4	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	23	59	12	5	35	6	207
Pårørende	-	-	-	-	1	1	2
Modersmål							
Dansk	25	57	12	6	33	8	208
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	4
Afsnitsnavn							
Reumatologisk Ambulatorium	11	68	11	11	19	4	117
Reumatologisk Dagafsnit	50	42	8	0	12	1	68
Rygambulatoriet	14	57	29	0	7	2	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	8

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	66	12	4	110	154
Køn						
Mand	20	69	11	0	36	52
Kvinde	18	65	12	6	74	102
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	3
20-39 år	33	25	30	11	19	22
40-59 år	15	68	15	2	41	67
60-79 år	17	78	2	2	47	58
80- år	-	-	-	-	3	4
Skema udfyldt af						
Patienten	19	65	12	4	105	145
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	18	68	10	4	103	148
Ikke dansk	31	39	31	0	7	2
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	17	69	12	2	59	81
Reumatologisk Dagafsnit	20	63	11	6	35	47
Rygambulatoriet	25	58	8	8	12	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	7

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	17	23	10	212	52
Køn						
Mand	41	24	25	11	68	21
Kvinde	54	13	22	10	144	31
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	38	26	33	3	35	8
40-59 år	55	15	21	9	91	17
60-79 år	49	16	20	15	80	23
80- år	-	-	-	-	3	4
Skema udfyldt af						
Patienten	51	17	22	10	202	48
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	51	17	21	11	203	48
Ikke dansk	16	0	84	0	6	3
Afsnitsnavn						
Reumatologisk Ambulatorium	50	16	25	10	114	27
Reumatologisk Dagafsnit	48	19	20	13	69	12
Rygambulatoriet	57	17	22	4	23	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	0	50	0	6	5

Bilag 5: Kommentarsamling















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

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

Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus
















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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg vil gerne rose min læge, som altid hjælper mig. Efter mange år som patient i ambulatoriet føler jeg mig mere tryk. Det er dog belastende for mig hver gang efter hvert besøg at "rykke" for journal-kopi til både mig selv og min praktiserende læge. Jeg må også ringe om ny tid til kontrol, da de nogle gange "glemmer" at indkalde mig. Altså kræver det stort ansvar og styrke at være patient på afdelingen. Jeg savner kompetente sygeplejersker, som tager ansvar og har viden om [min sygdom].	Virkelig dårligt
4	Det er virkelig et dårligt skema. Jeg synes ikke, at spørgsmålene er nogle, der er relevante for mig. Jeg har en tid hver tredje måned. Jeg kommer, bliver tjekket/snakker med lægen, og tager så hjem igen. Der er ikke andre end lægen og så personen bag skranken ejg taler med. Kun en gang for år tilbage, talte jeg også med en sygeplejerske.	Godt
5	Da min sygdom kræver tre til fire kontroller om året, vil jeg sætte stor pris på at træffe en læge og ikke, som nu, en sygeplejerske. Føler mig mere tryk ved at træffe en læge ved de ambulante kontroller.	Dårligt
6	Vær realistisk i den afsatte tid til en konsultation, så ventetid formindskes. Informer om ventetiden.	Virkelig godt
7	Undersøgelsen var godt forberedt (det udsendte spørgeskema), meget grundig, fagligt kompetent og med en foreløbig konklusion, som jeg er enig i.	Virkelig godt
8	Jeg ved, der mangler tid, men lægen burde sætte sig bedre ind i sagerne, før han/hun modtager patienter.	Dårligt
10	Meget søde og kompetente folk, både personalet i ambulatoriet og lægerne. Alle er dygtige til at lytte, besvare spørgsmål og givetryghed. Meget stor ros til denne afdeling.	Virkelig godt
11	Har tidligere været patient [andetsteds], hvor jeg hver gang talte med den samme læge og samme sygeplejerske - oplevede stor tryghed og kontinuitet i behandlingen. Efter [anden sygdom er indtrådt] er jeg overgået til ambulatoriet, hvor det absolut modsatte var tilfældet - oplevede, at skulle begynde "fra Adam og Eva" hver gang - derfor den negative besvarelse.	Intet svar
14	Den meget venlige og imødekommende tone var dejlig.	Godt
15	Jeg synes, de gør, hvad de kan og har det helt dårligt med altid at skal have "akut" tid, da de virker til at have alt for travlt. Det er ikke rart hele tiden at blive glemt, og som sagt koster det meget mere at helbrede end at forebygge, og det synes jeg ikke, der er fokus på, det virker, som om der altid bliver "slukket brande".	Dårligt
16	Jeg har i alle årene befundet mig rigtig godt i ambulatoriet. Men jeg savner at have fast kontaktsygeplejerske, i det jeg har flere alvorlige grundsygdomme, har de mange skift været et problem.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Synes, at jeg er blevet taget alvorligt. Da jeg ikke har symptomer hele tiden, og ikke kan komme på hospitalet, når jeg har ondt. Alligevel er min situation blevet taget alvorligt, og det betyder meget	Godt

- for mig.
-  19 Det er meget betryggende at komme på ambulatoriet ved et udbrud af sygdommen. Så er der hjælp at hente. Godt
-  20 Har altid følt mig tryk. Både [angående] information, [og] alle er meget lydhøre, når man kommer med problemer. Virkelig godt
-  21 Særligt godt! Efter to besøg på ambulatoriet hvor jeg havde modtaget blokader, der viste sig kun at have en kort effekt, kom jeg i konsultation hos tre læger, der sammen med mig lagde en plan for den videre behandling. Dette gav mig en tryghed, og jeg gik glad og optimistisk derfra. Det holder stadig. Godt
-  22 Da det er mange år siden [] jeg første gang var i ambulatoriet, føler jeg ikke, der er noget jeg husker. Jo, jeg følte mig rigtig godt behandlet, og har følt det lige siden. Intet svar
-  24 Jeg levede i tre år med konstante smerter på grund af underbehandling med [medicin] på andet sygehus. En læge hos jer satte dosis op. Det er jeg stadig meget taknemlig for. Godt
-  25 Hvis der er en 'maskinfejl', der medfører forsinkelse, kan man: 1. Meddele det til patienten. 2. Sende prøve/biopsi til tilsvarende undersøgelse andet sted. Man kan ikke bare 'glemme' at henvise til supplerende undersøgelse. Det er utrolig svært som patient med ukendt sygdom at rykke gentagne gange for undersøgelser/resultater. Dårligt
-  26 Jeg havde gennem en årrække den samme læge i ambulatoriet, og jeg oplevede, at det gav et godt, trygt og sammenhængende behandlingsforløb. Jeg oplever, at det er svært, når det er en ny læge, jeg møder hver gang. Godt
-  29 Jeg har været fuldt ud tilfreds med hele forløbet. Virkelig godt
-  31 Det er afdelingen/sygehuset, der har behandlet mig fra starten af. Jeg befinder mig godt på sygehuset, er tryk ved behandlingerne og lægerne, og ønsker at fortsætte på sygehuset, selvom jeg har lidt kørsel dertil. Virkelig godt
-  35 Har været glad for de hjælpemidler og den fysioterapeutiske vejledning, jeg har fået undervejs. Jeg synes, mine betænkeligheder vedrørende brug af gigtmicin er blevet respekteret. Jeg føler mig godt behandlet. Godt
-  38 Undersøgt på privathospital (skulderafdeling), men henvist til reumatologisk afdeling til videre undersøgelser. hvilket har været en god oplevelse med en kompetent [læge]. Var på en afbudsliste, hvilket betød hurtigere indkaldelse for mit vedkommende - rigtig godt. Måske skulle afdelingen evt. henvise til []afdeling, da jeg fik [] hormonindsprøjtning (og tidligere har fået ligeså pga. svimmelhed (allergi) mv.). Skal undersøges for knogleskørhed [til efteråret]. Min egen læges råd. Virkelig godt
-  39 Det forventes at blive bedre med tiden. Tænker på noget koldt at drikke, og en kaffeautomat i ventetiden. Godt
-  40 Det var for sent, at en sygeplejerske fandt ud af, at jeg var sendt forkert i byen! Et års tidsspilde. Virkelig dårligt
-  42 Det kunne være dejligt, om man igen kunne få taget sine blodprøver på ambulatoriet. Der er langt Godt

Bilag 5

at gå, nu når man har ondt/svært ved at gå.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 43 | Informér lidt bedre, har svært ved at forstå, hvad lægen sagde. | Dårligt |
|  | 44 | Når man lider af reumatologiske lidelser og er besværet i bevægeapparatet, ville det for mig være hensigtsmæssigt, om alle røntgenundersøgelser kunne foretages ved et besøg. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 46 | Ventetiden er for lang, hvis man ringer ind for at få en tid til akut behandling - i mit tilfælde en indsprøjtning i foden. Dvs. hvis jeg har behov for en indsprøjtning, kan der nemt gå 3 dage (uden involvering af weekends), inden der er en tid, og det er en meget ubehagelig ventetid. Det tager kun 4 min, at give mig den indsprøjtning alt inklusiv. | Godt |
|  | 47 | Blodprøver kan ikke mere tages på ambulatoriet. Dette er ikke så smart, da mange af patienterne er dårligt gående, så der er langt og op ad bakke. | Godt |
|  | 48 | At blive lyttet til som patient har jeg oplevet som meget vigtigt mindst to gange i mit sygdomsforløb. Den ene gang havde jeg nogle voldsomme symptomer på []mangler. Behandling/opfølgning blev omgående sat i gang. Anden gang var det gentagende [sygdom] over [mere end et år], som gjorde mig meget utryg. Jeg spurgte efter en CT-scanning, hvilket blev accepteret og udført. Det viste sig, at jeg havde et [problem], der havde vokset sig stor til stor gene for mit immunforsvar. Efter en større operation har jeg faktisk kun haft fire sygedage det sidste [år]. Så her skal der lyde en stor TAK. | Godt |
|  | 49 | Det, som jeg synes er vigtigt for mig, er at have den samme læge, når jeg kommer til kontrol. Jeg har haft mange forskellige læger, der ikke altid lytter til patienten i forbindelse med behandlingen, og det har skabt nogle uheldige konsekvenser for mig. | Godt |
|  | 50 | Sygdoms- og udredningsforløb har været utroligt langvarigt - [flere år]. På nuværende tidspunkt stadig ingen konklusion og behandling. | Dårligt |
|  | 53 | Jeg fik slet ingen information om, hvad der skulle ske efter mit første besøg. Dette var utrygt. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 54 | Meget kompetent læge og dygtigt personale. | Virkelig godt |
|  | 55 | Føler, de altid har tid, og at de oprigtigt interesserer sig. | Virkelig godt |
|  | 56 | Føler mig i meget gode hænder og omfattet af venlighed. | Godt |
|  | 57 | Den lægelige betjening helt i top. Har ikke mulighed for at bedømme det øvrige personale. | Virkelig godt |
|  | 60 | Har altid taget mig til undersøgelse, hvis problemer med min [lidelse]. (Er blevet behandlet udenfor planlagte undersøgelser). FLOT SERVICE. | Godt |
|  | 61 | Større venteværelse. Digitalt nummersystem burde opsættes. Der bliver råbt mange navne hele tiden. Meget dårlig plads til kørestole og gangbesværede. Elendige stole til gigtpatienter, mange havde det svært med udstyret. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 66 | Det ville være rart med en plan, der rækker mere end 14 dage frem: Altså, når man af en læge får at vide, at han gerne vil se en om tre måneder, at man så kunne få en tid med hjem med det samme. Når ambulatoriet skal kalde ind, går der altid en måned over og ofte mere, og så kommer man ind til | Godt |

en læge, som ikke er inde i min sag. Hver læge har sin "kæphest" og det forvirrer. jeg har bl.a. oplevet, at få en behandling sat i gang af en læge, stoppet af en anden, som mente, den ikke hjalp. Da jeg så (efter anden læge) kommer ind til den første igen, taler han om, at den behandling ikke var uden virkning. Min sygdom er desværre noget kompliceret, derfor ville det være rart kun at komme til en læge, og det undrer mig at et universitet IKKE kan planlægge tre måneder frem i tiden. Det kan mange andre!

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 67 | Måske det kunne være rart at have den samme læge hver gang - på den anden side kan man også være uheldig med den ene, man så får. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 69 | Venteværelset er smalt, og man sidder med benene ud mod midten af gangen, så man hele tiden skal trække fødderne til sig, når folk går gennem gangen. Venteværelset er en slags smal gang. Personalet virker ofte stressede/travle. Lægen er super sød og god til sit fag og god til at lytte. Min kontaktperson i sygeplejerskegruppen er meget venlig. | Godt |
| ✎ | 70 | Laboratorieprøver kan evt. efterfølgende (inden næste konsultation) informeres til patienten, eller patienten er indforstået med, at informationen kun bliver viderebragt, såfremt dette er af betydning eller vigtigt. | Godt |
| ✎ | 71 | Det er et meget venligt personale. | Godt |
| ✎ | 72 | De har været søde til at håndtere det, at jeg ikke er specielt glade for nåle. Gode til at lytte. I travle perioder kan man tydeligt mærke, der er travlt. Kan godt føle, der bliver 'jappet' lidt. Det har i et enkelt tilfælde gjort mig lidt utryk ved behandlingen. | Dårligt |
| ✎ | 74 | Jeg ville ønske, at der var flere læger. Venteværelset er en lang og trang gang. Jeg havde pga. ødemer behov for at kunne lægge benene op. Det er der ikke mulighed for. | Godt |
| ✎ | 75 | Lægerne har været rigtig gode, jeg har været hos 3 forskellige foruden min faste, pga ferie osv. Men der er nogle problemer i hvordan sygeplejerskerne forstår deres arbejde i forhold til patienterne. | Godt |
| ✎ | 78 | Det ville være dejligt, hvis man kunne blive fulgt af en læge, så man havde et forløb. Hvis personalet kan se, at der er mere end 30 minutters ventetid, at de så eventuelt sendte en sms til patienten, som så ikke spilder unødigt tid. | Dårligt |
| ✎ | 79 | Jeg har både under indlæggelse og ambulatoriebesøg fået en meget velkvalificeret og personlig behandling af både plejepersonale og læger. Og får det stadig!! | Virkelig godt |
| ✎ | 80 | Der skal nok arbejdes meget på, at [nogle] læger bringes til at forstå det herskende læge/patientforhold, den deraf følgende kommunikationsform, samt det tværfaglige samarbejde, som er en essentiel del af en velfungerede sygehusafdeling/ambulatorium. | Virkelig godt |












ID Kommentarer - Reumatologisk Dagafsnit

Samlet indtryk











- | | | | |
|---|---|---|--------------------------|
| ✎ | 1 | Der er stor forskel på dagafsnit og almen ambulatoriet. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 2 | Efter jeg er rykket over på dagafsnittet, synes jeg, at der er kommet en bedre sammenhæng i mine besøg. Hver gang får jeg en god velkomst og kontaktsygeplejerskerne er utrolig imødekommende | Godt |

Bilag 5















og hjælpsomme. De er for mig at se fagligt og "menneskeligt" dygtige. Yderst kompetente i deres arbejde. Jeg er tre gange i træk blevet set af den samme læge og en gang af en anden. Jeg synes, at det er godt, når jeg bliver set af den samme læge, så jeg ikke hver gang skal genfortælle de ti år med [min lidelse]. Jeg håber, at I vil prøve om det kan lade sig gøre at tilknytte patienter til en læge. Giver bedre kontinuitet, langt større tryghed for patienten og man føler sig bedre hjulpet.





- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 4 | Bedre skiltning i forhold til dagshospitalet - så man tydeligt kan se, hvor man skal henvende sig, når man skal hente medicin osv. | Godt |
|  | 5 | Det er nye læger, hver gang. Det kan godt være frustrerende. | Godt |
|  | 6 | De har mange gange travlt, men tackler det VIRKELIG PROFESSIONELT, MÅLRETTET. Der sker noget. Jeg er meget glad for sygehuset og deres personale mv. | Godt |
|  | 9 | Det gode var, at jeg havde ønske om at komme i en bestemt behandling, og efter ca. fire måneder lykkedes dette, og jeg har aldrig haft det så godt som nu. Jeg kommer fra en anden region og kan ikke få denne behandling i min region. Jeg har ikke sikkerhed for fortsat behandling hos jer. Jeg ville ønske, at der var mere velvillighed for at behandle patienter fra andre regioner. Behandlingen betyder, at jeg kan leve normalt og passe mit arbejde. Hvis jeg ikke får behandling, har jeg dårlig livskvalitet og mange sygedage, som kommunen må dække. | Dårligt |
|  | 10 | Jeg synes, ambulatoriet er gode til at finde en hurtig akuttid, hvis der opstår problemer, som kræver behandling. Sygeplejerskerne er meget gode til at lytte til ens problemstillinger og give sig god tid til at få snakket dem igennem. Har et meget positivt indtryk af afdeling U. Er altid blevet behandlet godt af læger og sygeplejersker/personale. | Godt |
|  | 11 | Jeg tror ikke, at ambulatoriet kan gøre det meget bedre. Det eneste minus er dårlige parkeringsforhold, og det er et stort minus, for så er man nødt til at have en ledsager med hver gang for at undgå, at man skal gå langt fra sin bil. Det er svært at gå langt med dårlige fødder og ben. | Godt |
|  | 12 | Min kontaktsygeplejerske er vældig flink af natur. Men hvorfor kan vi ikke kontakte pr. mail. KUN i begrænsede perioder pr. telefon, også den store ventetid. Gammeldags!! Jeg har selv job i et meget effektivt firma! | Dårligt |
|  | 13 | Der er rigtig mange venlige og dygtige folk på afdelingen. Men iblandt glemmer man, at jeg som patient har 20 minutter hver fjerde måned. Selvom du (læge, sygeplejer/sekretær/sosu mv.) ser 20 om dagen. På trods heraf forventer jeg at møde velforberejede og imødekommande personaler, der behandler mig som den person, jeg er - og ikke som patient. Og at der bliver foretaget INDIVIDUEL vurdering af mine symptomer/mit forløb/mit behov. Kan godt være jeg har leddegigt. Men derfor vil jeg da ikke dø af kræft, fordi ingen tænker tanken, at jeg kan fejle andet. | Godt |
|  | 14 | Alt for lang ventetid fra man møder op, til man kommer ind til lægen. Igen lang ventetid fra man kommer ud fra lægen, til man kommer til ved kontaktsygeplejersken. | Godt |
|  | 15 | Mit største problem ved besøgene er så mange FORSKELLIGE læger. Tror jeg har været inde ved 18-20. Det er slet IKKE tilfredsstillende. Meget frustrerende. | Godt |
|  | 16 | Jeg er meget glad for at komme til behandling/kontrol på afdelingen. Alt fungerer, dejligt personale, og det er alle. Når der har været noget akut, er det nemt at komme i forbindelse med sin kontaktsygeplejerske. Så mange gange har jeg ringet og grædt i telefonen, men der har altid været tid til at lytte, og en fantastisk forståelse, og jeg er altid kommet til ved akutte besøg, enten samme | Virkelig godt |

dag eller dagen efter. Jeg er rigtig glad for at komme på afdelingen. Og jeg kunne aldrig drømme om, at flytte min behandling til et andet sted. Jeg har kun et stort TAK på hjerte :) TAK!

-  17 Jeg er velkendt i afdelingen og derfor behøver ikke den hel store forklaring, hver gang jeg kommer. Personalet er meget venlige, hjælpsomme og kompetente. Jeg oplever, at de gør rigtig meget for at hjælpe med f.eks. nødtider, når man har brug for indsprøjtninger. Det eneste negative, jeg oplever, er ventetiden, når man kommer til aftalen. Der er tit en forsinkelse, og det kan være op til en time nogle gange (uden man får det at vide i forvejen). Ellers er jeg meget glad for den behandling jeg får på afdelingen;o) Virkelig godt
-  18 Synes, det kunne være relevant at blive set af en erfaren læge med jævne mellemrum. Føler ikke, at de "nyere" læger altid ved, hvad de skal svare på mine spørgsmål. Der er ind i mellem lang tid mellem besøg i ambulatoriet, og så er det ikke tilfredsstillende at gå hjem med ubesvarede spørgsmål. Man ved jo heller ikke, om det så er en erfaren læge, man møder næste gang. Føler ind imellem, at det er irrelevant at møde op, hvis lægerne ikke kan besvare ens spørgsmål! Stor ros til sygeplejerskerne i daghospitalet! Godt
-  20 Super god betjening og professionel rådgivning! Virkelig godt
-  21 Det har gjort mig lidt utryk efterfølgende at opdage, at [medicinen] er gensplejset medicin. Har brug for at vide, hvad gensplejset medicin gør ved min krop på længere sigt - vil tage det op ved næste besøg. Er glad for den øjeblikkelige service, når jeg henter [medicinen], og glad for samtalen med sygeplejersken om, hvordan det går. Godt
-  24 Sørge for, at et tidsinterval på tre måneder mellem besøg ikke altid bliver til 4-5 måneder. Jeg er meget interesseret i at holde tæt kontrol med mit forløb og ændringer i medicin, men det er svært med denne ekstra ventetid. Dårligt
-  28 Det er en god oplevelse at komme til behandling (som fast patient). Alle er kompetente og som tidligere nævnt, så søger lægerne råd hos hinanden for at være sikre i en given problemstilling. Det er godt! Sygeplejerskerne er søde, hjælpsomme, imødekomende og smilende. Det er rart at man kan ringe og evt. få en akut tid, hvis gigten "brænder på". God fleksibilitet! En stor kompliment til afdelingen :-)) Virkelig godt
-  29 Venlig, hurtig og kompetent behandling, når man henvender sig til sygeplejerskerne på ambulatoriet med spørgsmål. Godt
-  30 Jeg synes en fast læge ville være ønskeligt, hver gang man skal til kontrol. Godt
-  31 Kontaktsygeplejerske er god til at styre forløbet. Det er nemt at kontakte hende ved tvivlsspørgsmål. Virkelig godt
-  32 Ambulatoriet bør være mere opmærksomme, når der er mulighed for at fremskynde processen for patienterne. I mit tilfælde skulle de vente på svar fra røntgenundersøgelse og blod- og urinprøver. Så snart disse svar foreligger, skal patienten underrettes og indkaldes. Det virker som en selvfølge, men den slags fejl opstår åbenbart stadig. Jeg fik et tydeligt indtryk over telefonen af, at det skyldtes, at flere forskellige personer havde været tilknyttet processen med at samle resultaterne fra mine undersøgelser. Én sagde i telefonen til mig, at hun ikke kunne forstå, hvorfor hendes kollega havde gjort, som hun havde gjort, og at det var en af grundene til forsinkelsen. Det virkede i det hele taget en smule ustruktureret og uklart, hvor ansvaret lå. Godt

Bilag 5





















	33	Gode til at give hurtige akuttider.	Godt
	34	Sørge for samme læge hver gang! Træls at skulle starte fra nul hver gang man skal til undersøgelse, samt at man føler, der mangler noget opfølgning.	Godt
	ID	Kommentarer - Rygambulatoriet	Samlet indtryk
	1	Ked af, at jeg senere har haft brug for vejledning og skulle igen revisiteres med deraf følgende ventetid og mange smerter!	Godt
	2	Jeg synes, det kunne blive bedre med opfølgning af en sygemeldt patient, som går hjemme og venter på en evt. operation. Bedre snak om smertelindring og medicinsk smertebehandling. Så mere fokus på, hvordan vi kan afhjælpe dig med smerter før/efter.	Godt
	4	Fantastisk søde mennesker alle sammen. Rigtig gode til at forklare.	Virkelig godt
	7	Det var lidt frustrerende med operationen. Blev opereret [bestemt dag], skulle have været til [om formiddagen] - det blev [sent om eftermiddagen]. Derefter hjem [dagen efter], kunne ikke stå på benene [den næste dag], ind igen [dagen efter], man havde overset to diskusprolaps. Sled ind igen efter et halvt år, der menes, der stadig er en disk.	Dårligt
	8	Det var meget behageligt, at der var en sygeplejerske, som tog sig tid til at snakke tingene igennem med mig.	Virkelig godt
	9	Yderst venlig, imødekommende og informerende personale.	Intet svar
	10	Jeg har længe gået på reumatologisk afdeling U og kortvarigt på [andet ambulatorium]. Begge steder er jeg blevet behandlet utroligt professionelt og menneskeligt behageligt. Har kun ros til personalet på begge afdelinger.	Virkelig godt
	14	Ambulatoriet gjorde generelt et godt forløb. Den obligatoriske ventetid på tre uger, fra skaden sker, til det er tilladt at blive behandlet på ambulatoriet, var for mig meget smertefuldt. Det ville være fint, såfremt det også var muligt at komme til akut behandling.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	At patient skulle have forklaring til underskrivelse. Og tolken skal være en, som er god til tolkning og oversættelse.	Dårligt
	2	Ønsker mere jævnlig kontrolbesøg.	Godt
	4	Som tidligere nævnt: Mere styr på planlægning af blodprøvetagning og næste kontrolbesøg.	Godt
	5	Der kunne gøres meget mere ved informationen. Lægen kunne have sat sig ind i patientens sygdom, før denne mødte til besøget. Svare fyldestgørende på patientspørgsmål, så han gik derfra med en fornemmelse af at være tryk og vidende om sin sygdom. VIGTIGT, at det er den samme læge, der hver gang konsulterer patienten for at give patienten tryk og derved en bedre mulighed for at leve godt med sin sygdom.	Virkelig dårligt

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 6 | Ambulatoriet tog hurtigt hånd om det problem, som jeg kom med. TAK FOR DET. | Virkelig godt |
|  | 7 | Ro, nærvær og venlighed. | Virkelig godt |
|  | 8 | Jeg synes ikke, at spørgeskemaet er relevant for mine besøg i ambulatoriet, da jeg kommer der for at få tjekket min ledegigt. Jeg er yderst tilfreds med afdelingen, og jeg kan altid få en akut tid, hvis jeg har behov for det. | Intet svar |
|  | 10 | Jeg synes, at samtalen med lægen og oplysninger fra lægen var gode, men planlægning og koordinering af andre undersøgelser og indkaldelse til kontrol var meget dårlig. | Dårligt |









Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Kom ind i løbet af få dage pga. mange smerter.	Virkelig godt
3	Ventetiden er for lang fra lægebesøg til undersøgelse og påbegyndt behandling. Grund - stærke gigtsmerter overalt.	Godt
4	Jeg husker det ikke, det er mange år siden!	Godt
5	Mit besøg blev aflyst gang på gang.	Dårligt
7	Det var en positiv overraskelse, at der forinden første besøg var udsendt et detaljeret spørgeskema.	Virkelig godt
9	Der gik ca. [et år] fra røntgenbillederne blev taget til første indkaldelse med reumatolog. Uacceptabelt.	Dårligt
10	Meget grundig og meget venlig.	Virkelig godt
12	Jeg synes, der går lang tid fra besked om indkaldelse til selve undersøgelsen, men jeg kom hurtigt til en ny tid, da jeg var ude for et uheld og ikke kunne komme til den første. Det var dejligt.	Godt
13	Var indlagt først.	Godt
17	Blev hele tiden/forløbet lovet en tid, som de på ingen måde overholdt, tværtimod så gik der yderligere 1-2 måneder.	Godt
20	Det er jo så længe siden, men husker det som en god oplevelse.	Virkelig godt
27	Nej, har været der mange gange.	Godt
30	Blev henvist fra egen læge og fik tilsendt indkaldelse til ambulatoriet.	Godt
32	Har gået der i flere år, bl.a. været med i []forsøg.	Virkelig godt
36	Ventetiden var ikke urimeligt lang. Der var ikke behov for information.	Godt
42	Det er ikke altid, at jeg er blevet informeret om ventetiden. Jeg har prøvet flere gange at vente længe, tre kvarter til en time.	Godt
47	Er kommet i Reumatologisk ambulatorium [i mange år].	Godt
51	Det ligger [mange] år tilbage, så det husker jeg ikke.	Godt
53	Jeg fik den første indkaldelse, hvor der stod, der var over 13 måneders ventetid. Efter et års venten	Det kan jeg

	fik jeg nu en ny indkaldelse, i denne stod, at de lige havde modtaget en henvisning fra min privatpraktiserende læge, men det passede jo ikke, Det var jo et år siden han skrev denne henvisning. Hvorfor denne løgnehistorie, ja det ved jeg ikke. Måske et tegn på dårlig samvittighed, men det er bestemt ikke god behandling, direkte at lyve overfor patienterne.	ikke vurdere
	54 Jeg bliver indkaldt en gang om året, derfor oplever jeg ingen ventetid.	Virkelig godt
	56 Første besøg var afklaret ved udskrivelse fra patientafdelingen på reumatologisk.	Godt
	59 Manglende fremsendelse af patientjournal fra visiterende sygehus medførte tre dages ventetid.	Virkelig godt
	63 Har kun ros!	Intet svar
	67 Jeg har kommet der i mange år og kan ikke huske, om jeg blev informeret. Det går nu også meget forskelligt fra gang til gang - det er også sket, at jeg kom til med det samme!	Det kan jeg ikke vurdere
	69 Der er flere år siden, så jeg kan ikke huske så nøje hvordan det var.	Godt
	70 Jeg kommer i ambulatoriet en gang om året og modtager altid god og hurtig information.	Godt
	73 Ventedede i fem kvarter og måtte betale en P-bøde. TRÆLS.	Godt
	74 Alle besøg har været på akutliste.	Godt
	76 Første besøg skete umiddelbart efter indlæggelsen på andet sygehus.	Godt
	ID Kommentarer - Reumatologisk Dagafsnit	Samlet indtryk
	4 Fik at vide, at jeg ville få en indkaldelse per brev.	Godt
	11 Jeg ringede til ambulatoriet, og jeg fik en tid dagen efter. Super behandling.	Godt
	12 Man melder sit besøg. Derefter "klarere" du dig selv!	Dårligt
	13 Første besøg er snart mange år siden!	Godt
	18 Det var ikke mit første besøg.	Godt
	22 Jeg kom første gang på ambulatoriet for [mange år siden], så det er svært at huske.	Godt
	24 Der synes altid at være ca. en måneds forskel mellem sagte tidspunkt og den tid, man ender op med.	Dårligt
	26 Det er mange år siden!	Godt
	28 Der er altid tjek på det.	Virkelig godt
	33 Jeg er gået fra patient på én afdeling til en anden, hvorfor jeg ikke har oplevet ventetid.	Godt

Bilag 5




















		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Rygambulatoriet	
	11 Da jeg havde en del smerter, var jeg ikke glad for at skulle vente ca. tre uger på ambulans undersøgelse. Da jeg henvendte mig telefonisk til ambulatoriet herom, fik jeg besked om, at der netop var indløbet et afbud, og at jeg kunne komme med det samme (bogstaveligt talt).	Virkelig godt
	13 Når man har meget ondt i ryggen, er det lang tid at vente på første undersøgelse.	Godt
	14 Lægen som undersøgte mig, [var svær at forstå og forstod ikke mig]. Samme læge var ikke klar over at en hjertepatient gerne må komme i MR-scanner.	Godt
	15 Lang ventetid. Vanskeligt at overtale min læge til at henvise mig.	Virkelig godt
	16 Jeg fik at vide, at der var 2-3 ugers ventetid på operationen, men det viste sig, at der ingen ventetid var. Det ville være rigtig godt, hvis der stod i brevet, at man SKAL have en pårørende i et døgn for at være kvalificeret til dagkirurgi, og man selv SKAL sørge for transport, men at man godt kan transporteres i taxa/bil.	Godt
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1 Fordi jeg skulle underskrive noget, som jeg ikke vidste, hvorfor jeg skulle gøre det.	Dårligt
	3 Jeg fik tilsendt en hel mappe med forskellige papirer. Jeg udfyldte også skema i mappen, men det var ambulatoriet ikke særligt interesseret i.	Godt
	5 Fik intet at vide om, hvor længe vi skulle vente. Besked: Tag plads nede af gangen.	Virkelig dårligt

Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus






Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg anede ikke, hvad der foregik. Det anede jeg ikke i flere år efter, før jeg insisterede på at gå hos den same læge på afdelingen. Det hjalp, og han samlede op på det hele.	Virkelig dårligt
2	Virkelig meget fin behandling, meget grundig, god information, alt sættes i værk samme dag; medicinering, røntgen, blodprøver - fantastisk.	Virkelig godt
3	Følte jeg var i gode hænder.	Godt
4	Jeg plejer at sige: "Hej, nu er jeg kommet" - og så går der kun et øjeblik (for det meste), og jeg kommer til. Jeg har ikke noget at klage over. Synes altid, det er vældig fint.	Godt
7	Ingen ventetid i forhold til mødetidspunktet.	Virkelig godt
11	Forfærdeligt venterum. Lange ventetider, forskellige læger - på trods af at det ved sidste besøg var aftalt, hvilken læge jeg var patient hos.	Intet svar
12	Jeg kom hurtigt til, da jeg kom før den tid, jeg havde fået. Der sad vældig mange, men jeg kom til med til samme, før tid, så det var SUPER.	Godt
14	Særdeles venligt personale.	Godt
21	Jeg oplevede, at der nu endelig efter ca. seks år med smerter og hævelser endelig var nogen, der interesserede sig for mit problem.	Godt
23	Jeg var der flere gange, før jeg blev indlagt. Hver gang en ny læge, indtil jeg blev indlagt i [ca. en uge]. Herefter udskrevet på grund af sommerlukning på afdeling tre, hvorefter jeg selv kørte op for at få taget blodprøver.	Intet svar
26	Der var ingen modtagelse.	Godt
30	Fik ikke fornemmelsen af, der er særlig meget styr på tingene. Trods at jeg havde meldt min ankomst, vidste de ikke, jeg var kommet.	Godt
36	Der var ikke meget venteværelse. Jeg blev anbragt i en stue på en gang.	Godt
37	I sommerferien var det svært at vide, hvor skulle henvende sig, da skranken på gangen var ubemandet.	Godt
41	Meget fint. Der blev tændt stearinlys. Virkelig en dejlig oplevelse.	Virkelig godt
43	Det virker noget forvirrende.	Dårligt
45	Personalet er imødekommende, glade og har altid et smil på læberne.	Det kan jeg

Bilag 5











			ikke vurdere
	47	Har kunnet ringe, når det var helt slemt, og har i alle årene altid kunnet blive hjulpet med en akut tid. Tak for det.	Godt
	48	Der sidder som oftest en ved skranken, der ved min henvendelse krydser af, at jeg er kommet. Det hænder også, at der er "lukket", og at man skal henvende sig hos sygeplejerskerne. Her kan der opstå kortere eller længere ventetid.	Godt
	52	Alle var søde og venlige og gav en god information om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	53	Rent. UG.	Det kan jeg ikke vurdere
	56	Venlig modtagelse. Man havde tjek på mig.	Godt
	58	Alle var flinke.	Godt
	62	Ingen kommentar.	Godt
	69	Måske lidt stressende. Personalet virkede travle. Og de gik hurtigt, og man kunne ikke få god øjenkontakt med nogen, da de skyndte sig hele tiden. Men de virkede venlige nok.	Godt
	74	Der er travlt, men personalet arbejder hårdt for at få så mange som muligt igennem.	Godt
	75	Sekretæren informerede mig om, at jeg skulle vente, til jeg blev kaldt ind hos lægen. Der var ingen information fra sygeplejerskerne.	Godt
	76	Jeg fik god hjælp til at finde rundt.	Godt
ID	Kommentarer - Reumatologisk Dagafsnit		Samlet indtryk
	2	En varm modtagelse af personalet hjælper på hele besøget og følelsen af, at man bliver hjulpet.	Godt
	4	Personalet er venligt og imødekommende, men de har travlt.	Godt
	6	Venlige/smilende sygeplejersker/læger.	Godt
	7	Jeg bliver godt modtaget, når jeg kommer på ambulatoriet, men nu kender de mig også godt, da jeg har kommet der jævnligt gennem mange år.	Godt
	8	Jeg følte ikke, der var megen ventetid. Jeg har været patient på afdelingen [i nogle år] og har fået [medicin i et par år] - tager det stadigvæk. Har haft god virkning.	Virkelig godt
	11	Venlige personer i modtagelsen.	Godt
	12	Sjældent sidder der en person i modtagelsen. Derfor kan du selv rende rundt og finde en sygeplejerske at melde din ankomst til.	Dårligt
	13	Husker, at jeg de første gange havde indtryk af, at alle troede, jeg var kommet på afdelingen gen-	Godt

nem flere år. Har nok manglet nogle uddybende forklaringer.

	18	Synes at computerbesvarelsen også skulle stille spørgsmål, som omhandler medicin/bivirkninger.	Godt
	19	Fik med det samme en kontaktsygeplejerske.	Virkelig godt
	27	Meget venligt.	Godt
	28	Personalet er altid smilende og søde og imødekommende.	Virkelig godt
	33	Der er altid en god modtagelse og velvillighed til at hjælpe.	Godt





ID Kommentarer - Rygambulatoriet

Samlet indtryk

	1	Søde medarbejdere.	Godt
	3	Venlig og imødekommende.	Godt
	5	Meget venlig, sød og smilende sygeplejerske NN. Rart at møde en venlig læge, som man kan forstå hvad siger. [Ingen uforståelig] snak, og så havde ham NN jo en god gang humor. Super god oplevelse.	Godt
	7	Venlige sygeplejersker.	Dårligt
	8	De var meget søde og informerende, da jeg kom derop.	Virkelig godt
	10	Utrolig venlig og personlig behandling.	Virkelig godt
	12	Jeg fik en kop kaffe og en dejlig varm velkomst.	Godt
	14	Meget positivt, venligt og behageligt personale.	Godt
	15	Venlig.	Virkelig godt
	16	Der er jo meget information på en dag, så det kunne være godt med en tjekliste til patienten, bare med formål og hvor man skal være, da det ville give meget mere overblik. Så ville sygeplejerskerne også bare kunne sige: 'Du skal igennem det her, og her kan du selv følge med i det'.	Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

	1	Jeg blev bedt om at underskrive noget, men jeg ved ikke, hvorfor jeg skulle gøre det.	Dårligt
	5	Meget overfladisk.	Virkelig dårligt
	7	Rar, imødekommende, personlig betjening. Vedrørende venteværelse er der for få siddepladser ved mange patienter.	Virkelig godt
	9	Meget imødekommende.	Det kan jeg





ikke vurdere

Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?




ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
1	Jeg oplevede, at lægen sad med en andens journal. Jeg oplevede, at en anden havde fået min tid, og jeg måtte derfor gå hjem, selvom jeg var blevet indkaldt.	Virkelig dårligt
15	Jeg bliver hele tiden "glemt", er ikke i systemet, så får altid en "akut" tid, hvilket betyder, at der bliver brugt alt for meget af jeres tid på at sætte sig ind i hvad/hvordan, få [behandlet mig] i stedet for at forebygge.	Godt
17	Booket hos en forkert læge.	Virkelig dårligt
23	Nu har jeg en fast læge, som jeg måtte ringe til, men da jeg ringede for at tale med hende, fik jeg besked af sygeplejersken, at det var hende, jeg skulle tale med angående mine blodprøver. Lægen havde lovet at ringe, hvis ikke mine blodprøver var i orden. Det gjorde hun ikke, før jeg henvendte mig for at blive sat op i [præparat].	Intet svar
24	Den læge, som jeg var tilknyttet i begyndelsen, havde sjældent sat sig ind i min situation inden konsultationen. Ej heller læst journalen, som heller ikke var ført ajour.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	Jeg ventede i flere måneder på at blive indkaldt til supplerende undersøgelse. Først efter flere rykkere opdagede man, at der ikke var lavet en indkaldelse. Senere ventede jeg fem MÅNEDER på svar på en undersøgelse. Forventet svartid var opgivet til seks UGER.	Intet svar
28	Jeg blev ringet op, fordi de mente, at jeg skulle indlægges. Men da jeg så mødte op, viste det sig, at der var lavet en fejl, og at jeg slet ikke skulle indlægges alligevel.	Godt
30	Jeg skulle have svar på blodprøver. Dem måtte jeg selv ringe og høre efter. Der blev skrevet til mig, efter jeg havde ringet, at afdelingen havde forsøgt at ringe til mig. Men jeg var hjemme hele tiden, og der blev IKKE ringet.	Virkelig dårligt
34	Forkert adresse efter tre år. De siger, jeg har fået brev, når jeg ikke har. Siger jeg skal til samtale [jævnligt], men kommer et år efter. Men men, sidste gang gik der kun fire til seks måneder.	Intet svar
35	Jeg skulle have svar på røntgenbilleder af hænder og fødder efter et halvt år, men der gik to år, før jeg blev indkaldt og fik besked.	Godt
40	Jeg kom for at få en lægeerklæring fra lægen til brug for min ansøgning om førtidspension. Jeg startede med at komme til en ung kvindelig læge, som senere viste sig ikke at være specialist i gigtsygdomme. Først efter et års undersøgelser klagede jeg til en sygeplejerske, som kunne se, at det var en fejl og fik nu en tid to måneder senere hos lægen selv.	Virkelig godt
62	Ingen fejl.	Intet svar

Bilag 5

- | | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  69 | Jeg er kommet på ambulatoriet igennem mange år, og fejl sker indimellem, såsom at få en forkert besked, eller at beskeder ikke kom videre. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  75 | I to tilfælde fik jeg besked af sygeplejerskerne om, at prøveresultater var 'fine'. I det ene tilfælde rettede lægen det ved næste undersøgelse, i det andet tilfælde rettede en sygeplejerske det, da jeg efterfølgende ringede for at få yderligere information. | Virkelig dårligt |
|  77 | Blev placeret i det forkert venteværelse. | Dårligt |
|  80 | [] Jeg blev ringet op af en sygeplejerske, der sagde, at jeg skulle komme ind og få taget blodprøve samme dag. Det var meget vigtigt. Der var også reserveret tid til mig på afdelingen, hvor jeg skulle møde mandag morgen, 8.45, fastende. Jeg kunne ikke få nogen forklaring, men jeg kunne komme til at tale med en læge i en anden afdeling, hvis jeg kom forbi efter blodprøvetagning []. | Dårligt |




ID Kommentarer - Reumatologisk Dagafsnit

Håndtering af fejl

- | | | |
|--|---|------|
|  3 | Det manglede nogle papirer i min journal. | Godt |
|  23 | Der er jævnligt rod i bestilling af blodprøvetider. Jeg har en gang fået udleveret forkert medicin, og en gang fået en pakke, hvor der manglede medicin. Der mangler jævnligt kanylebøtter. | Godt |
|  32 | Jeg var blevet henvist til behandling af gigt af andet sygehus. Første besøg ved ambulatoriet ved Århus Universitetshospital bestod i vurdering af min tilstand samt prøvetagning (blod- og urinprøve samt EKG ved besøget, røntgen et par uger senere). Efter en måneds ventetid ringede jeg for at høre, hvor langt min sag var nået, og her var det tydeligt at mærke, at jeg delvist var gået i glemmebogen. Jeg blev informeret over telefonen om, at min sag ikke var blevet behandlet helt korrekt. Ventetiden blev altså forlænget pga. dette. Jeg fik dog en tid to uger senere. | Godt |



ID Kommentarer - Rygambulatoriet



Håndtering af fejl

- | | | |
|--|--|--------------------------------------|
|  7 | At der blev fjernet en disk, og to dage senere endnu to. | Godt |
|  13 | Besked om blodprøver nåede ikke frem til laboratoriet. Var sendt til forkert røntgenafdeling (da de havde vurderet, at fødderne også kunne fotograferes, hvor jeg også skulle MR-scannes). | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  14 | Som tidligere beskrevet, var [en bestemt læge] ikke særlig godt sat ind i behandlingsforløbet. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Håndtering af fejl

- | | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  1 | At de sagde uacceptable ting altså og at jeg har underskrevet uden forklaring til det. | Virkelig dårligt |
|  4 | Problemer med at få afsat (bestemte) tider til næste konsultation og til blodprøvetagning. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

-  5 At jeg ikke har fået rigtig information om min sygdom. Lægerne tager for let på ens spørgsmål, de bliver ikke besvaret med ret meget andet end "det giver vi lige lidt tid". Har fornemmelse af, at de ikke er ret meget inde i sygdommen []. Intet svar
-  10 Jeg fik brev om, at jeg skulle til undersøgelse to måneder efter, og jeg fik en opringning kort efter, hvor lægen mente, at jeg var udeblevet fra undersøgelsen. Dvs. meget dårlig planlægning. Virkelig dårligt







Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Alt i alt får jeg god behandling i ambulatoriet, men det kræver, at jeg er en stærk patient og hele tiden selv sørger for at koordinere og samle op på mine besøg og i det hele taget behandling.	Virkelig dårligt
7	Forinden undersøgelsen havde jeg givet tilladelse til supplerende undersøgelser i min lægejournal og andre vedkommende journaler.	Virkelig godt
8	Ny læge på afdelingen havde ikke haft tid til at sætte sig ind i min journal, eller hvilken behandling jeg har gennemgået.	Dårligt
24	Var indlagt lidt længere nede ad hospitalsgaden efter en rygoperation. Det var lidt af en præstation (af mig), at få medicin til den afdeling.	Godt
25	En del delay var forårsaget af et ødelagt mikroskop. Man må forvente at prøverne så kan sendes et andet sted hen for at undgå unødvendig ventetid OG bekymring hos patienten.	Dårligt
26	I min kontakt med ambulatoriet er ventetid og længden af eventuel ventetid ikke det centrale i oplevelse af undersøgelsesforløb og behandling.	Godt
27	Kort ventetid på MR-scanning - dejligt.	Godt
29	Jeg har været fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
32	Kunne godt tænke mig en mere dybdegående forklaring på resultaterne af blodprøverne. Der er jo et fyldestgørende skema, men det bliver ikke gennemgået med patienten.	Virkelig godt
34	Synes ikke de samarbejder.	Dårligt
40	Ja, det tog et år for lang tid at få en speciallægeerklæring.	Virkelig dårligt
48	Ved kontrolbesøget blev lægen og jeg enige om at rådspørge en anden afdeling []. Efter at have ventet på skriftligt svar i to måneder, kontaktede jeg ambulatoriet, som så måtte rykke for svar. Herefter var der svar efter 14 dage.	Godt
50	Tidspunkter for forskellige undersøgelser er slet ikke koordinerede.	Dårligt
54	Jeg er meget tilfreds med personale/læge.	Virkelig godt
64	Jeg var først til en grundig undersøgelse på skadestuen og derefter på anden afdeling.	Godt
65	Der gik to og en halv til tre uger, fra jeg blev henvist fra afdelingen, til jeg blev kontaktet af klinikken - og jeg prøvede flere gange selv at ringe til henholdsvis afdelingen og klinikken uden, at det rigtigt hjalp.	Godt









✎	68 Om morgenen [] bliver der taget blodprøver, temperatur, blodtryk - og så sker der ikke mere før hen på eftermiddagen. Når man kun er under ambulant behandling er det "træls", at man bare venter og venter i mange spildte timer! - Kan det ikke ændres?	Godt
✎	72 Jeg synes, det var vanvittigt (og uretfærdigt) svært at komme i betragtning til en behandling. Hverken ved henvendelse til min praktiserende læge, til vagtlægen eller skadestuen kunne jeg komme hurtigere igennem til ambulatoriet end 3 måneder. Min ankel var kæmpestor og hævet, og jeg havde meget ondt i den. Jeg var ked af det og meget forskrækket over pludselig at have fået gigt i udbrud (uden at jeg helt vidste, om det var det, jeg fejlede). Ikke fedt, slet ikke fedt i sådan en situation at skulle til at kæmpe med så stivnakket et system!	Dårligt
✎	75 Jeg har et meget positivt indtryk af lægerne, lyttende til hvad jeg sagde, spørgende og gode til at forklare, men fortravlede. Jeg har et dårligt indtryk af sygeplejerskerne, forkerte beskeder, ikke hjælpsomme (jeg måtte selv få tid til en røntgenundersøgelse og finde ud af hvor og hvornår jeg skulle indlægges) osv. Desuden taler de hårdt til patienter, som ikke rigtig kan finde ud af det (ældre, fremmedsprogede, førstegangshenvendelser mm.).	Godt
✎	78 Jeg har fået en ny læge, hver eneste gang jeg har været i ambulatoriet. Jeg har været udsat for, at jeg havde en læge, som jeg havde svært ved at forstå. Hun var meget sød og venlig, men svært at forstå.	Dårligt
✎	80 Hjertet og lungerne skulle tjekkes, så jeg ville blive indkaldt fra [to afdelinger]. Da jeg endelig kom til at tale med en læge, [var denne svær at forstå], og det virkede i det hele taget grotesk. Der var en sygeplejerske til stede, som forsøgte at få det til at forløbe fornuftigt, dog uden større held, hvilket man ikke kunne bebrejde hende. Senere på [en tredje afdeling] sagde man, at jeg bare skulle have lavet scanning. Det ville gå hurtigt, og det var ikke nødvendigt at faste.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Reumatologisk Dagafsnit		Samlet indtryk
✎	4 Lægen virkede kompetent og venlig - svarede på alle spørgsmål og spurgte selv videre ind til de områder, jeg var bekymret om.	Godt
✎	7 Jeg kunne godt ønske mig, at det var samme læge hver gang i stedet for nye næsten hver gang.	Godt
✎	8 Jeg har altid følt mig tryk.	Virkelig godt
✎	10 Jeg har været på to afdelinger og synes, det er forkert, at lægerne fra hver sin afdeling ikke snakker sammen om forløbet.	Godt
✎	11 Generelt er forløbet positivt med god information.	Godt
✎	12 Århus sygehus fungerer som 100 forskellige firmaer, der INTET har med hinanden at gøre. Hvorfor ikke bruge MAIL!	Dårligt
✎	19 For mig er det vigtigt at have den samme person hver gang (læge/sygeplejerske), som jeg kender, og ikke mindst, kender mig.	Virkelig godt
✎	23 Jeg er generelt meget tilfreds med personalet. De er søde og hjælpsomme. Jeg savner kun at komme til den samme læge - jeg tror, de alle har været forskellige.	Godt

Bilag 5

	25	Reception, dagsafsnit. Der mangler samarbejde mellem de forskellige afdelinger. Forslag: Sæt alle i samme rum, og behandlingen vil glide bedre. Afhente medicin, ventetid i en halv-hel time og det er bare at åbne et køleskab.	Godt
	26	Hvis man ikke fejler andet end det, man i forvejen besøger afdelingen for - ingen problemer. Hvis man fejler andet, som medfører, at et samarbejde flere afdelinger imellem er ønskeligt/nødvendigt, har jeg oplevet dette "samarbejde" værende så godt som ikke-eksisterende.	Godt
	28	Der er mange forskellige læger at forholde sig til - skiftende fra gang til gang. De har forskellige kompetencer, men de er gode til at søge råd hos deres egen "overekspert". Det er betryggende, at de søger råd for at være helt sikre i beslutningerne.	Virkelig godt
	29	Navnlig i betragtning af de dårlige ventefaciliteter er ventetiden ofte i overkanten.	Godt
	33	Der har ikke været øvrige afdelinger involveret siden overgang til dagsafsnit.	Godt
	34	Manglende snak mellem afdelingerne. Alt for meget skiften mellem lægerne. Uacceptabelt.	Godt


ID Kommentarer - Rygambulatoriet

Samlet indtryk

	2	Der gik lang tid fra afdelingen sendte min scanning til [den anden] afdeling, til jeg hørte fra dem.	Godt
	6	Har kun været til undersøgelse.	Godt
	7	Blev indlagt på en afdeling, da det viste sig, der var pladsmangel, så læge NN ønskede ikke at undersøge mig.	Dårligt
	8	Jeg synes, det var nogle meget velinformerede og behagelige mennesker, jeg blev behandlet af.	Virkelig godt
	11	Jeg blev efter undersøgelse i ambulatoriet henvist til MR-scanning. Indkaldelsen hertil indeholdt en ventetid på ca. seks uger, hvad jeg pga. stadige smerter ikke var glad for. Ved ambulatoriets mellemkomst blev ventetiden nedsat til få dage.	Virkelig godt
	13	Det var måske snarere røntgenafdelingen, der ikke kommunikerede så godt. Jeg havde fået en tid til røntgen [] i den forkerte røntgenafdeling og blev nødt til at møde op dagen efter i den korrekte afdeling.	Godt
	14	Med få undtagelser var hele forløbet positivt.	Godt
	16	Jeg har en kommentar til indretningen af venteværelset: På et rygambulatorium burde man da få nogle mere hensigtsmæssige stole! Det er træls, men det sender heller ikke ligefrem et tegn om omtanke og omsorg, at man ikke kan se, at dem som kommer her har dårlig ryg og har specielle behov, når det kommer til stole.	Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

	3	Ambulatoriet havde ikke sendt besked til røntgen. Måtte rykke for den.	Godt
---	---	--	------

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 4 Jeg er generelt særdeles godt tilfreds med forløbet, der består af opfølgende kontrolbesøg efter min sygdom. Gode samtaler og kontrolsystemet med blodprøvetagning fungerer fint. | Godt |
| ✎ | 5 Fik udleveret de forkerte sprøjter. Men megen mangelfuld information. Har selv studeret, da vi følte os ilde stedt med den givne information. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 6 Jeg føler mig tryk på afdelingen, og at der bliver lyttet til det, man siger, og jeg føler, man ser på hele personen - også hvis man kommer med problemer, som ikke direkte er gigtp problemer. | Virkelig godt |
| ✎ | 10 Koordinering med andre afdelinger var dårlig. | Dårligt |

Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Der mangler generelt opfølgning på mine besøg mellem læge og min praktiserende læge, så "alle" kan holde styr på, hvad der sker. Her tænker jeg på manglende journalskrivning i ambulatoriet, som min praktiserende læge mangler hver gang.	Virkelig dårligt
7	Jeg opfattede den behandlende læge som faglig dygtig, interesseret, venlig og uddybende i sine svar og meget grundig.	Virkelig godt
8	Normalt fungerer mine besøg i ambulatoriet gnidningsløst og professionelt, men nyt personale mangler tid til at sætte sig ind i sagerne, før de udsættes for en patient som mig. Der er noget galt, når man føler, at man kender mere til sin sygdom, end lægen gør.	Dårligt
14	Jeg har været glad ved tanken om, at jeg har to kontaktpersoner.	Godt
15	Jeg synes, det er problematisk, at jeg bliver "glemt". Jeg skal nok selv sørge for at få bestilt tid til blodprøve/medicin og få en "akut" tid, men det er måske ikke alle, der kan det, og jeg formoder, at også andre bliver "glemt". De er alle meget søde, og jeg får altid en tid, "straks" jeg ringer, men...	Dårligt
16	Ved skift af læge oplever jeg, at nye læger glemmer kompleksitet af forskellige sygdomme.	Det kan jeg ikke vurdere
24	Jeg føler mig lidt mere "set" inden for de sidste måneder.	Godt
26	Ved mit seneste besøg i ambulatoriet havde jeg en meget venlig læge [], og jeg var efterfølgende noget i tvivl, om hun forstod mig. Hun var meget opsat på, at jeg forstod hende.	Godt
27	Ved start var der fysioterapeut, ergoterapeut, kontaktperson - sygeplejerske, samme læge. Intet af dette er fortsat eller tilbudt.	Godt
33	Meget kompetent behandling.	Godt
42	Jeg har gjort opmærksom på, at det kan være meget svært at komme i telefonisk kontakt med ambulatoriet i telefonisk kontakttid. Telefonen er optaget hele tiden/nogle gange - er så selv mødt op - og fået oplyst, at det kan man ikke forstå, da der ikke har været særlig travlt. Der må være en teknisk fejl.	Godt
48	Jeg er kommet til kontrol i ambulatoriet i mange år og har derfor mødt en del læger. Som det er nu, er det meget betryggende, at det er den samme læge, man kommer ind til hver gang. Da man som patient så ikke skal bruge energi på at uddybe sin sygehistorie hver gang, men derimod lave opfølgning.	Godt
69	Kan være svært at komme igennem i telefonen, hvis man ringer dertil.	Godt
72	Den mundtlige information angående min mulighed for at påbegynde methotrexat kunne have	Dårligt

været lidt bedre. Det kom som en pludselig sidebemærkning, at der var tale om livslang behandling. Det er en skræmmende besked, der skal serveres nænsomt. Det er BIG DEAL at skulle på immun-dæmpende medicin resten af livet.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 75 | Jeg var indlagt i to dage på Reumatologisk afdeling til undersøgelse. Det var fint og kort. Med fast kontaktsygeplejerske og læge - "ring når du kommer hjem, hvis du er i tvivl om noget eller vil noget forklaret, også hvis der er gået nogle dage", osv. | Godt |
| ✎ | 80 | Bortset fra [ved én lejlighed] har jeg været meget tilfreds. Der er en god stemning, og det virker, som om der er styr på tingene. Jeg har følt mig "velkommen" lige fra første færd. | Virkelig godt |


ID Kommentarer - Reumatologisk Dagafsnit

**Samlet
indtryk**

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 2 | Jeg føler mig langt mere tryk hos en læge, der lytter til mig, så vi sammen kan planlægge behandlingsforløb, og desuden hvis det er den samme læge så tit som muligt. I et helt år var jeg hver gang hos en ny læge, som ikke kendte min sygdomshistorie, og de følte, at de vidste bedre. Der blev ikke foretaget noget nyt, ikke lyttet og jeg gik derfra helt slået ud en gang imellem og uvidende om videre forløb. Skrevet brev til deres læge, som havde sagt, at det kunne jeg, hvis jeg havde spørgsmål, samt holdt fast i, at nu skulle der ske noget nyt. Det gjorde der så :) | Godt |
| ✎ | 4 | Jeg har altid kunnet ringe, hvis der var noget, jeg var i tvivl om eller utryk ved. Personalet har været meget venligt og hjælpsomt gennem telefonen. | Godt |
| ✎ | 8 | Er fast patient [med nogle ugers mellemrum] og har et dejligt forhold til læger og sygeplejersker. | Virkelig godt |
| ✎ | 9 | Jeg blev lovet en ambulatorietid tre måneder efter, men har ikke modtaget indkaldelse efter to måneder. Der er ikke lagt en behandlingsplan. Den videre behandling svæver i det uvisse. Der bliver ikke fulgt op på medicinsk behandling. Aftrapning af medicin osv. skal jeg selv finde ud af. | Dårligt |
| ✎ | 12 | Som et samleband, ikke som en person. Man kan kun ringe (tidstelefon), mail behøves!! | Dårligt |
| ✎ | 13 | De har travlt og virker pressede. Det er patienten, der skal følge op, afdelingen gør det ikke. Har været til undersøgelse på andre hospitaler, som har sendt resultaterne til afdelingen. Afdelingen har ikke bemærket/reageret på resultaterne før jeg flere gange telefonisk havde bedt afdelingen om at kigge på og vurdere resultaterne. | Godt |
| ✎ | 24 | Livsstil blev ikke diskuteret. | Dårligt |
| ✎ | 26 | Med hensyn til afdelingens information af egen læge tror jeg man skal sikre sig, at egen læge både ved, at man er temmelig syg, når sygdommen er aktiv, og at man kan være næsten fuldstændig velfungerende, når man er velbehandlet, og der ingen sygdomsaktivitet er. Det, der så er svært for mig at vurdere, er, hvor meget egen læge overhovedet ved/interessere sig for sygdommen, men informationen fra afdelingen må i hvert fald ikke mangle! | Godt |
| ✎ | 27 | Føler mig tryk ved det. | Godt |
| ✎ | 29 | Udformningen af de spørgeskemaer, der skal udfyldes af patienten umiddelbart før konsultationen (nu via pc på ambulatoriet), er på nogle punkter ikke heldige set fra et patientsynspunkt. I stedet for fx at spørge, om det er bedre/værre med smerterne siden sidste besøg, skal patienten ved markering på en ret linje angive styrken på smerterne. Hvis man ikke ligger i yderpunkterne eller | Godt |




Bilag 5

lige på midten af linjen, er det umuligt at huske, hvor man satte markeringen sidste gang, og så kan man give lægen et forkert indtryk af, om der er sket en forværring/forbedring siden sidst. Jeg har selv været ude for problemer i den henseende.

- | | | | |
|---|----|--|------|
|  | 33 | Der er altid stor vilje til at afhjælpe problematikker knyttet til sygdommen. F.eks. findes der altid en akut tid efter behov. | Godt |
|---|----|--|------|




ID Kommentarer - Rygambulatoriet

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 3 | Jeg har følt en god og menneskelig behandling hele vejen. | Godt |
|  | 11 | Jeg har efterfølgende et par gange rettet telefonhenvendelse til ambulatoriet og hver gang oplevet at få imødekomme og sufficente svar. | Virkelig godt |
|  | 15 | Kompetente og venlige ansatte. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 3 | Der er for lang ventetid, især da jeg ikke ved, hvad jeg fejler. | Godt |
|  | 9 | Ja, lægen fortalte mig om et forløb, jeg kan deltage i, i forbindelse med min diagnose [], men har intet hørt. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 10 | Første besøg har været godt, men planlægning af efterfølgende undersøgelse og kontrol har været meget dårlig. | Dårligt |

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

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

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

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

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

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

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

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