

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Reumatologisk Afdeling  
Regionshospitalet Viborg, Skive**



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](mailto: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 .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	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:	387
Besvarelser fra afdelingens patienter:	267
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.<sup>1</sup>

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



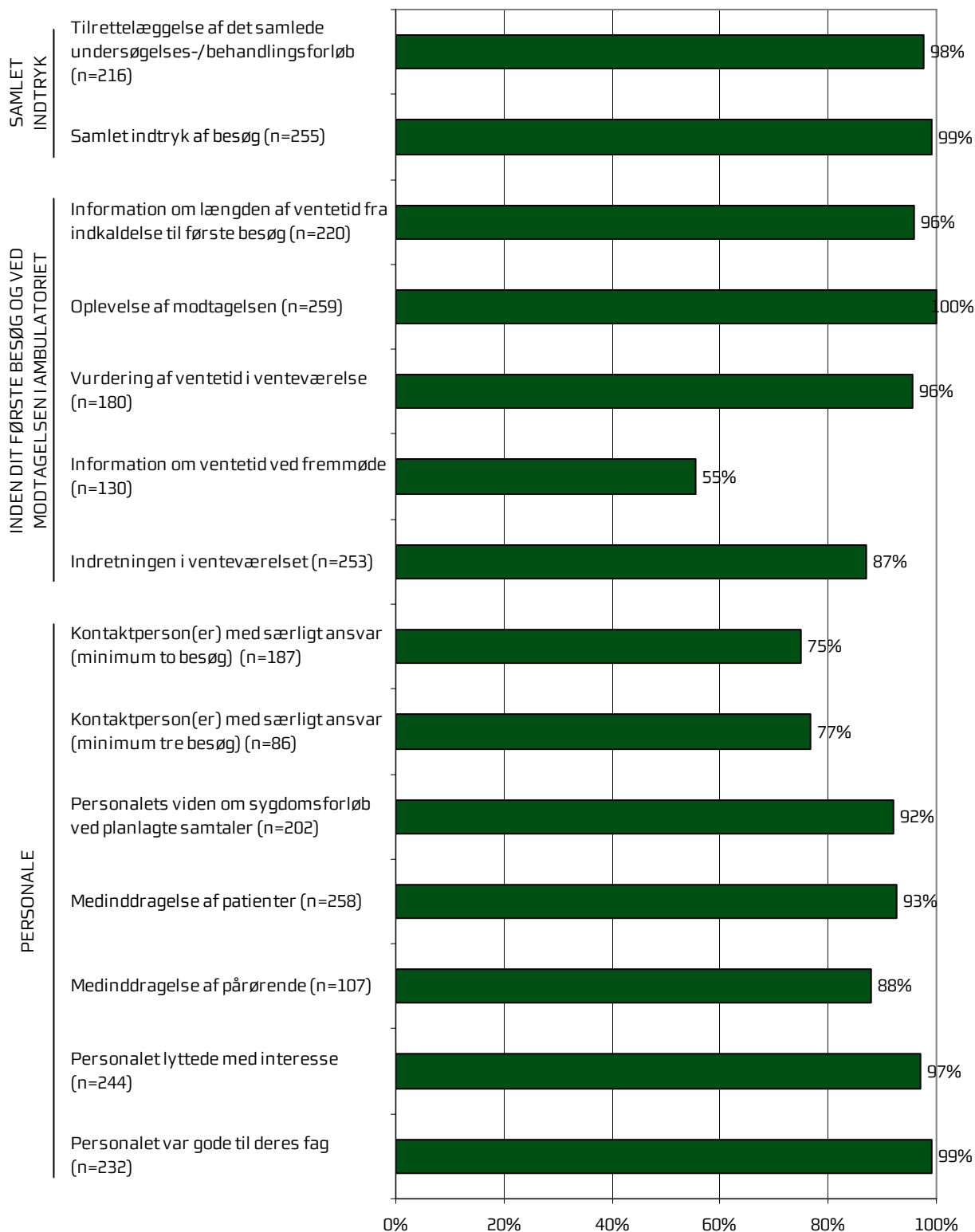


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

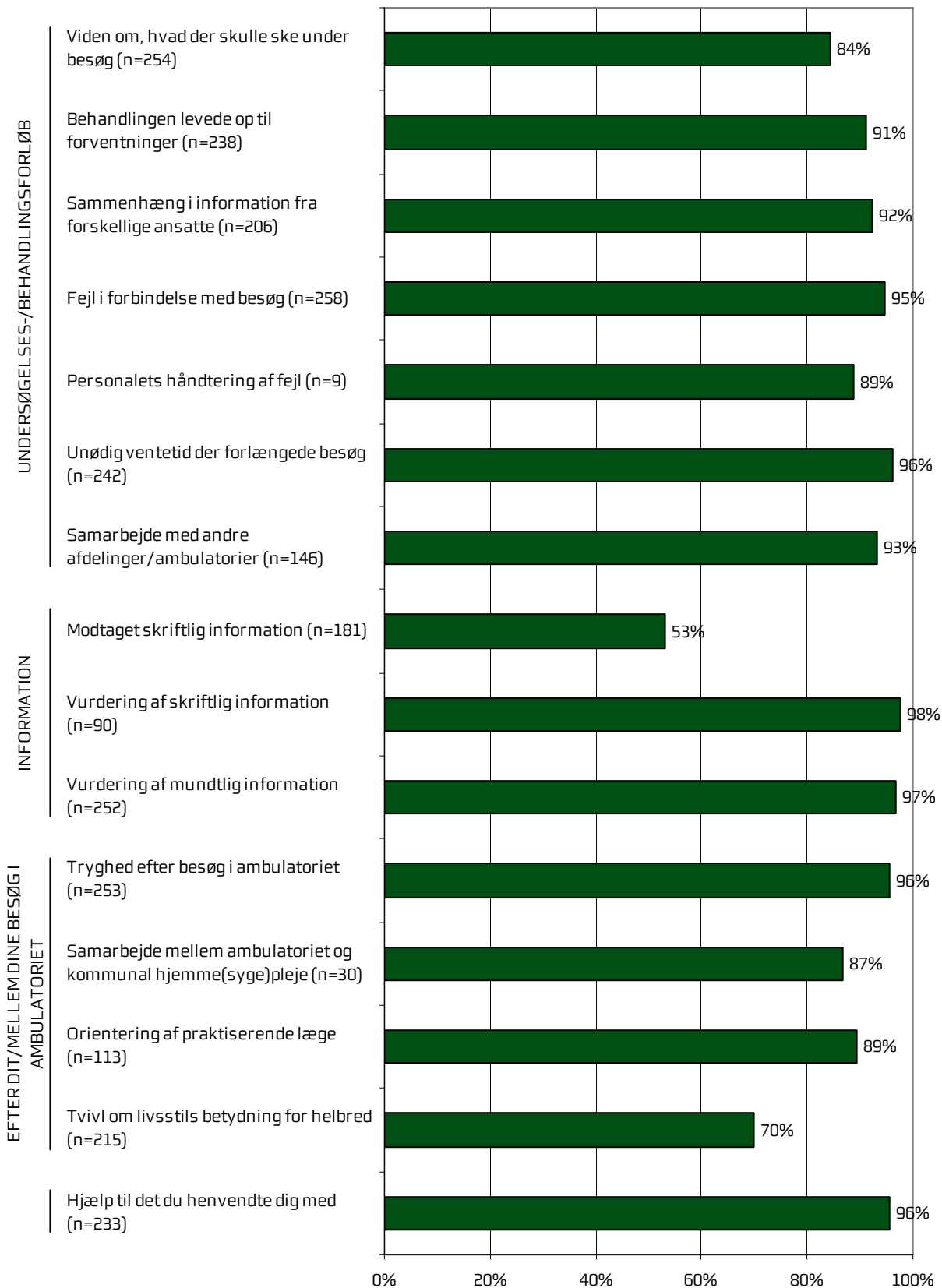
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

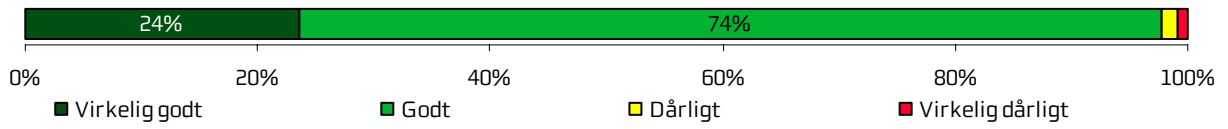
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

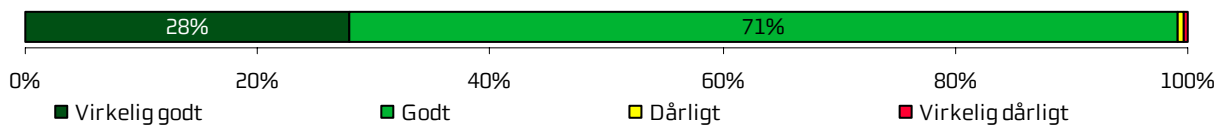
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=216)



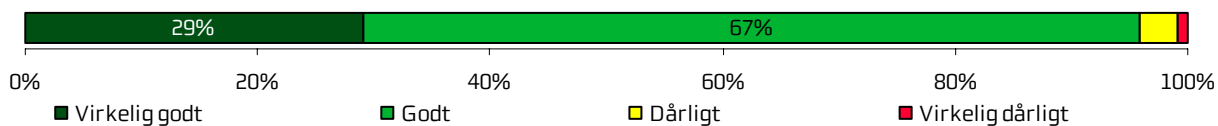
Samlet indtryk af besøg (n=255)



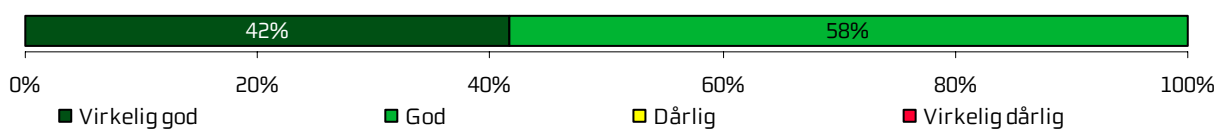
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	96 %	98 %	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	94 %	99 %	96 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

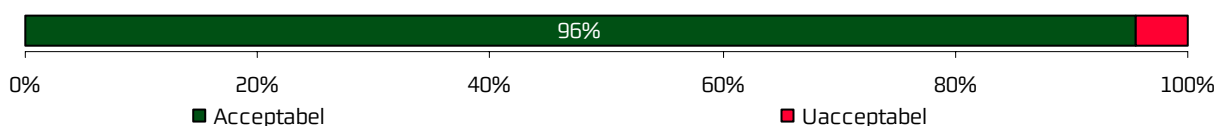
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=220)



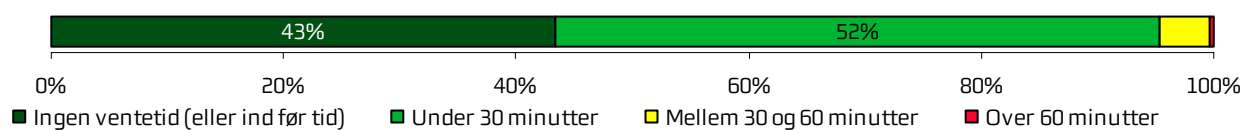
Oplevelse af modtagelsen (n=259)



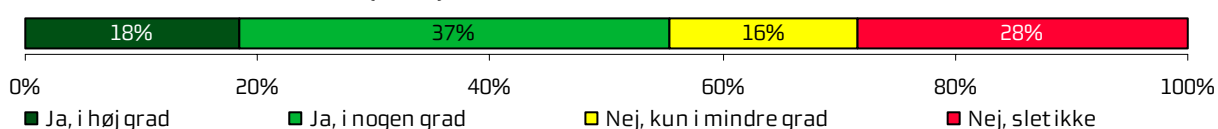
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=180)



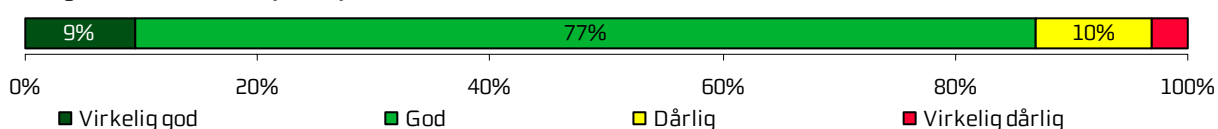
Længde af ventetid i venteværelse (n=254)



Information om ventetid ved fremmøde (n=130)



Indretningen i venteværelset (n=253)

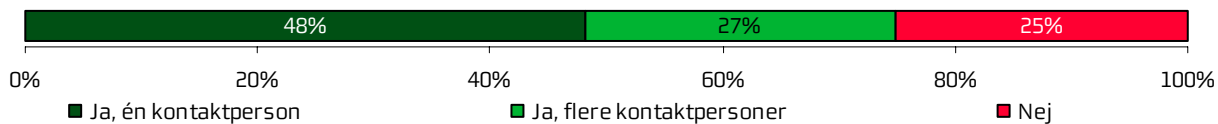




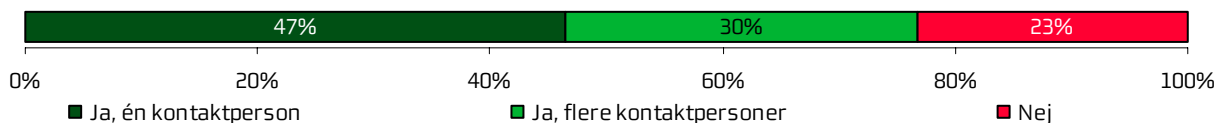
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	98 %	93 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	97 %	99 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		96 %	-	96 %	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		55 %	44 %	66 %	47 %	52 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		87 %	82 %	95 % *	73 %	85 %

## Personale

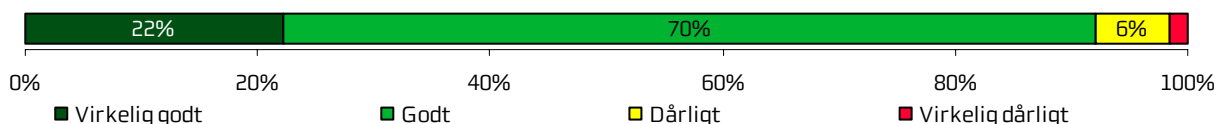
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=187)



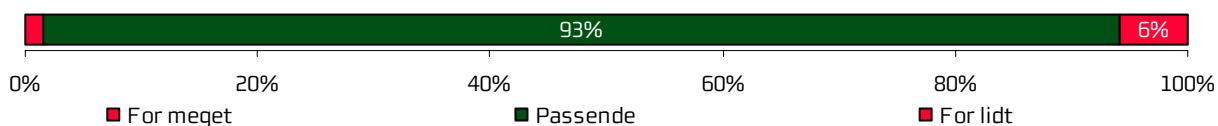
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=86)



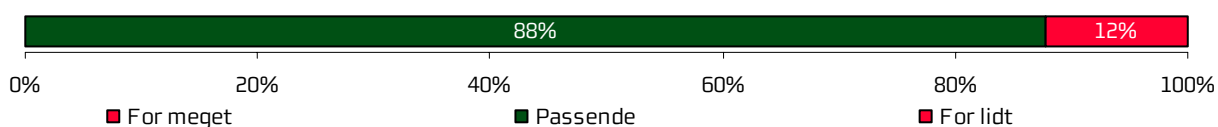
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=202)



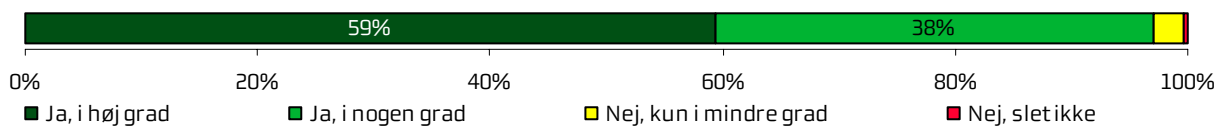
Medinddragelse af patienter (n=258)



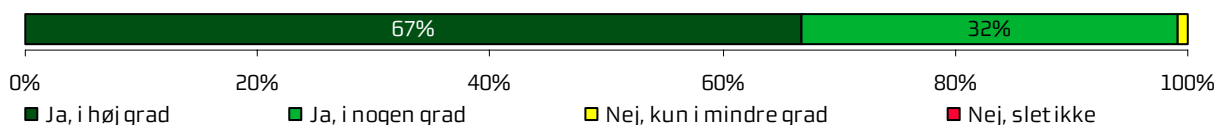
Medinddragelse af pårørende (n=107)



Personalet lyttede med interesse (n=244)



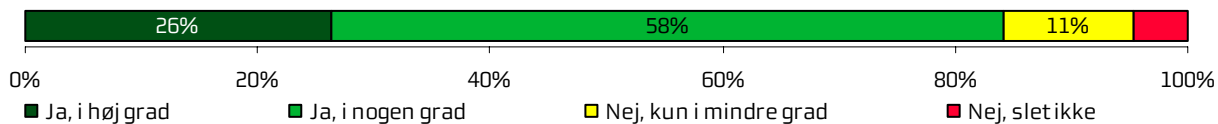
Personalet var gode til deres fag (n=232)



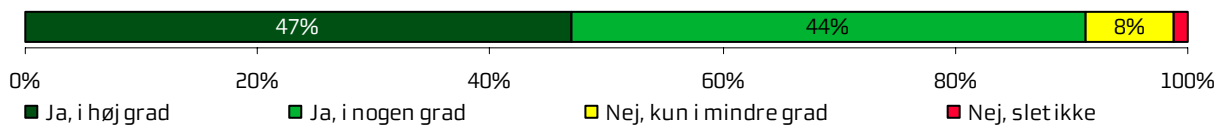
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		75 %	66 %	89 % *	73 %	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		77 %	-	90 % *	70 %	81 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	87 %	98 % *	91 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	88 %	96 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		88 %	78 %	98 % *	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	93 %	98 %	94 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	97 %	100 %	97 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=254)



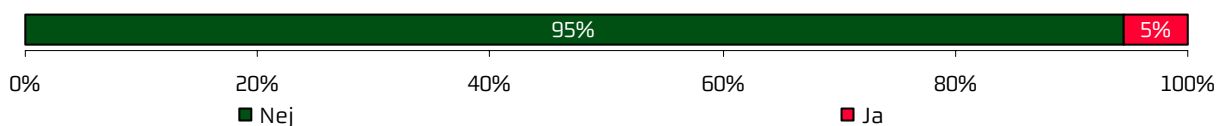
Behandlingen levede op til forventninger (n=238)



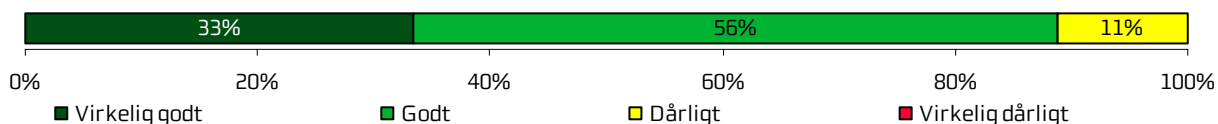
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=206)



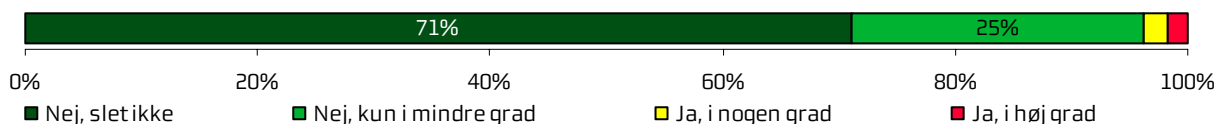
Fejl i forbindelse med besøg (n=258)



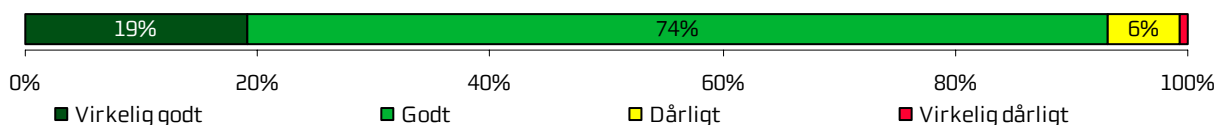
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=242)



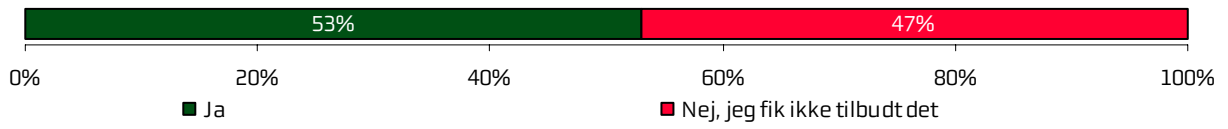
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=146)



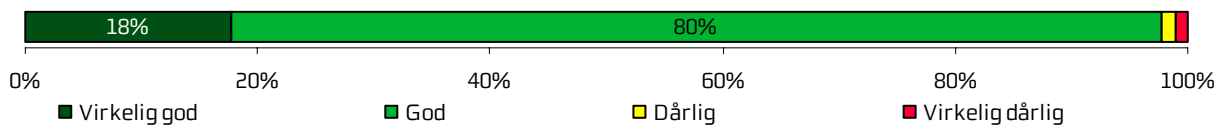
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		84 %	82 %	94 % *	83 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	87 %	96 % *	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		92 %	90 %	97 % *	91 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	96 %	91 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		89 %	-	90 %	62 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		96 %	88 %	95 %	88 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	90 %	95 %	87 %	92 %

## Information

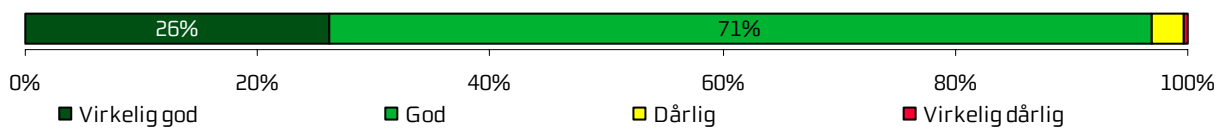
Modtaget skriftlig information (n=181)



Vurdering af skriftlig information (n=90)



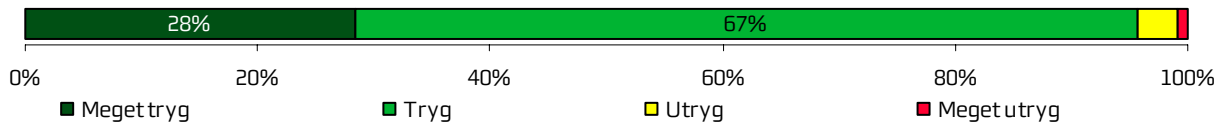
Vurdering af mundtlig information (n=252)



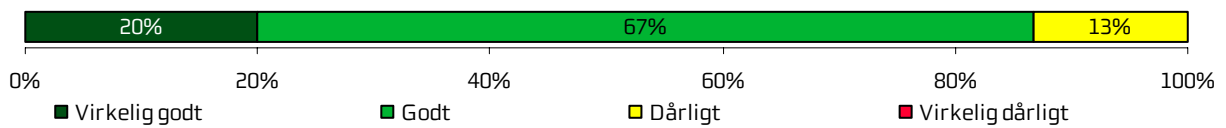
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		53 %	-	84 % *	55 %	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	96 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	95 %	99 %	94 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

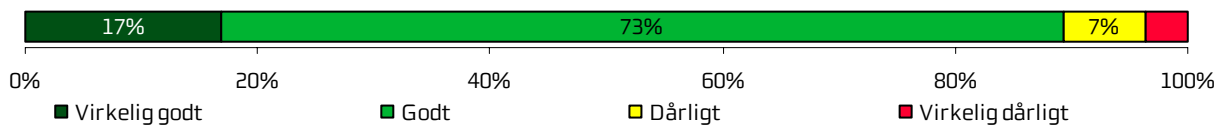
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=253)



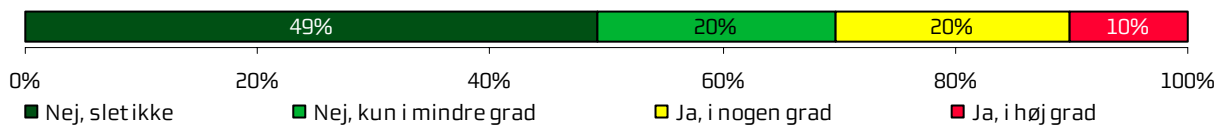
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=113)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=215)

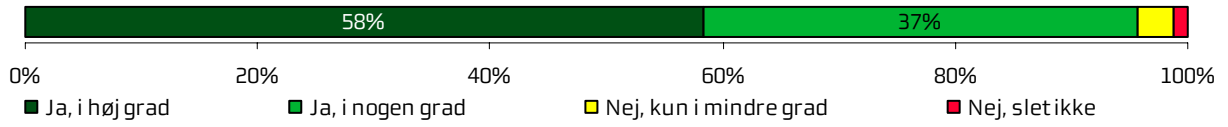




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	92 %	98 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	81 %	99 %	84 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	81 %	96 % *	84 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		70 %	65 %	85 % *	68 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=233)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		96 %	95 %	99 % *	94 %	96 %



## 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](http://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](http://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](http://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](mailto: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**

<b>1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulans undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?</b>					
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					
<b>5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
<b>6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)</b>	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"/>
<b>7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
<b>8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>	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.: &gt;&gt;lobm&lt;&lt;

## 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?					

Gå til spørgsmål 21

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?						

Løbent.: &gt;&gt;lobm&lt;&lt;

## 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	
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. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

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](http://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](mailto: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) 69 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%
<b>Køn</b>		
Mand	31%	33%
Kvinde	69%	67%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	10%	12%
40-59 år	29%	36%
60-79 år	52%	44%
80- år	7%	5%

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"<sup>2</sup>

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"**Virkelig god**", "**God**", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "**Passende**", "For lidt"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**", "Nej"

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk", "Meget utryk"

"**Ja**", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"**Nej**", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes 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:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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	267		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	82		31%	
Kvinde	185		69%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	3		1%	
20-39 år	27		10%	
40-59 år	78		29%	
60-79 år	139		52%	
80- år	20		7%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	252		97%	
Pårørende	7		3%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	258		98%	
Ikke dansk	5		2%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	265		99%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2		1%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	74	1	1	216	39
<b>Køn</b>						
Mand	17	81	1	0	75	5
Kvinde	27	70	1	1	141	34
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	23	68	9	0	22	3
40-59 år	20	80	0	0	66	9
60-79 år	27	71	1	1	112	23
80- år	21	79	0	0	14	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	75	1	0	208	34
Pårørende	40	40	20	0	5	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	74	1	1	209	39
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	24	74	1	1	214	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	71	0	0	255
<b>Køn</b>					
Mand	27	73	0	0	79
Kvinde	28	70	1	1	176
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	28	68	4	0	25
40-59 år	21	79	0	0	75
60-79 år	32	68	0	0	136
80- år	24	76	0	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	71	0	0	242
Pårørende	17	83	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	28	71	0	0	248
Ikke dansk	40	60	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	28	72	0	0	253
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	67	3	1	220	39
<b>Køn</b>						
Mand	28	65	4	3	69	10
Kvinde	30	68	3	0	151	29
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	30	60	10	0	20	6
40-59 år	22	71	5	2	59	16
60-79 år	30	67	2	1	125	11
80- år	40	60	0	0	15	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	66	3	1	209	36
Pårørende	17	83	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	67	3	1	214	38
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	29	67	3	1	219	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1



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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	58	0	0	259
<b>Køn</b>					
Mand	40	60	0	0	80
Kvinde	42	58	0	0	179
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	38	62	0	0	26
40-59 år	41	59	0	0	75
60-79 år	41	59	0	0	138
80- år	59	41	0	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	57	0	0	246
Pårørende	33	67	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	58	0	0	252
Ikke dansk	40	60	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	42	58	0	0	257
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	96	4	180	80
<b>Køn</b>				
Mand	96	4	55	25
Kvinde	95	5	125	55
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	2	1
20-39 år	85	15	20	6
40-59 år	100	0	55	22
60-79 år	94	6	90	47
80- år	100	0	13	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	95	5	172	77
Pårørende	-	-	4	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	95	5	174	79
Ikke dansk	100	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	96	4	179	79
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1

**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	43	52	4	0	254	3
<b>Køn</b>						
Mand	47	48	5	0	77	2
Kvinde	42	54	4	1	177	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	38	54	4	4	24	0
40-59 år	38	62	0	0	77	0
60-79 år	49	45	7	0	134	2
80- år	38	56	6	0	16	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	52	4	0	244	2
Pårørende	33	50	17	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	52	4	0	247	3
Ikke dansk	20	60	20	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	43	52	4	0	252	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	18	37	16	28	130	19
<b>Køn</b>						
Mand	31	31	14	24	42	2
Kvinde	13	40	17	31	88	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	7	43	21	29	14	3
40-59 år	29	20	12	39	41	7
60-79 år	18	44	13	26	62	9
80- år	0	55	36	9	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	37	16	29	124	18
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	35	17	29	125	19
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	19	37	16	29	129	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	9	77	10	3	253	5
<b>Køn</b>						
Mand	7	76	15	3	75	4
Kvinde	11	78	8	3	178	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	24	64	8	4	25	0
40-59 år	3	83	12	3	75	1
60-79 år	10	79	10	1	135	2
80- år	12	65	6	18	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	77	10	3	241	4
Pårørende	0	100	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	9	78	10	3	247	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	10	77	10	3	251	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	48	27	25	187
<b>Køn</b>				
Mand	53	27	20	60
Kvinde	46	27	28	127
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	48	33	19	21
40-59 år	49	24	27	55
60-79 år	49	28	23	94
80- år	36	29	36	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	49	27	24	180
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	48	26	25	182
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	48	27	25	185
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

**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	47	30	23	86
<b>Køn</b>				
Mand	52	40	8	25
Kvinde	44	26	30	61
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	53	27	20	15
40-59 år	50	19	31	26
60-79 år	42	40	19	43
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	47	30	23	83
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	46	31	24	85
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	46	31	24	85
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	22	70	6	1	202	57
<b>Køn</b>						
Mand	18	76	6	0	71	8
Kvinde	24	66	7	2	131	49
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	22	52	17	9	23	2
40-59 år	20	73	7	0	60	17
60-79 år	23	74	3	0	105	31
80- år	27	64	9	0	11	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	69	7	1	193	52
Pårørende	17	83	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	70	6	2	196	56
Ikke dansk	20	60	20	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	22	70	6	2	200	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	2	93	6	258
<b>Køn</b>				
Mand	0	95	5	80
Kvinde	2	92	6	178
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	4	88	8	26
40-59 år	0	96	4	77
60-79 år	2	93	5	134
80- år	0	89	11	18
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	2	93	5	246
Pårørende	0	100	0	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	2	92	6	252
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	2	93	6	256
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	88	12	107	146
<b>Køn</b>					
Mand	0	90	10	39	41
Kvinde	0	87	13	68	105
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	3	0
20-39 år	0	90	10	10	14
40-59 år	0	90	10	29	48
60-79 år	0	89	11	53	77
80- år	0	83	17	12	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	89	11	98	142
Pårørende	-	-	-	4	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	88	13	104	142
Ikke dansk	-	-	-	2	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	0	88	12	107	144
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0	2

**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	59	38	2	0	244	15
<b>Køn</b>						
Mand	59	39	1	0	79	2
Kvinde	59	37	3	1	165	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	42	54	4	0	24	2
40-59 år	66	33	1	0	76	0
60-79 år	60	38	2	0	124	10
80- år	53	41	6	0	17	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	38	3	0	234	12
Pårørende	50	50	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	37	3	0	238	15
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	60	37	2	0	242	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	67	32	1	0	232	26
<b>Køn</b>						
Mand	65	32	3	0	75	5
Kvinde	68	32	0	0	157	21
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	65	35	0	0	23	2
40-59 år	65	33	1	0	72	5
60-79 år	68	32	0	0	121	14
80- år	71	29	0	0	14	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	32	1	0	224	22
Pårørende	67	33	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	33	1	0	227	25
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	67	32	1	0	230	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**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	26	58	11	5	254	9
<b>Køn</b>						
Mand	28	54	12	6	78	1
Kvinde	26	60	11	4	176	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	27	62	12	0	26	0
40-59 år	27	58	9	5	74	2
60-79 år	26	57	13	4	134	5
80- år	18	71	6	6	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	58	11	5	244	5
Pårørende	50	50	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	57	11	5	247	9
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	27	58	11	5	252	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	47	44	8	1	238	22
<b>Køn</b>						
Mand	46	41	10	3	78	3
Kvinde	48	46	6	1	160	19
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	42	46	8	4	24	1
40-59 år	41	50	8	1	74	3
60-79 år	55	39	6	0	120	16
80- år	33	56	11	0	18	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	44	7	1	228	18
Pårørende	50	33	17	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	44	7	1	231	22
Ikke dansk	40	40	20	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	47	44	8	1	236	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	44	49	6	2	206	48
<b>Køn</b>						
Mand	43	43	10	3	67	12
Kvinde	44	51	4	1	139	36
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	41	32	18	9	22	4
40-59 år	49	45	6	0	65	9
60-79 år	41	54	4	2	108	24
80- år	40	60	0	0	10	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	48	6	2	201	42
Pårørende	-	-	-	-	4	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	49	6	2	200	48
Ikke dansk	60	20	20	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	44	48	6	2	204	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	95	5	258
<b>Køn</b>			
Mand	95	5	81
Kvinde	94	6	177
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	88	12	26
40-59 år	94	6	77
60-79 år	96	4	134
80- år	94	6	18
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	94	6	246
Pårørende	100	0	6
<b>Modersmål</b>			
Dansk	95	5	252
Ikke dansk	80	20	5
<b>Afsnitsnavn</b>			
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	95	5	256
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2



**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	33	56	11	0	9	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	17	67	17	0	6	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	56	11	0	9	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	50	13	0	8	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	33	56	11	0	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

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	71	25	2	2	242	14
<b>Køn</b>						
Mand	70	24	3	3	74	5
Kvinde	71	26	2	1	168	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	63	29	4	4	24	1
40-59 år	81	19	0	0	74	2
60-79 år	68	26	3	2	126	8
80- år	60	40	0	0	15	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	25	2	2	231	11
Pårørende	67	33	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	25	2	1	235	14
Ikke dansk	40	40	0	20	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	71	25	2	2	240	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	19	74	6	1	146	54
<b>Køn</b>						
Mand	16	82	2	0	49	15
Kvinde	21	70	8	1	97	39
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	26	53	21	0	19	6
40-59 år	15	80	5	0	41	16
60-79 år	19	77	4	0	77	28
80- år	33	67	0	0	6	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	74	6	0	141	52
Pårørende	-	-	-	-	2	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	74	6	1	140	54
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	19	74	6	1	144	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	53	47	181	72
<b>Køn</b>				
Mand	60	40	60	19
Kvinde	50	50	121	53
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	3	0
20-39 år	68	32	22	4
40-59 år	57	43	63	14
60-79 år	49	51	78	51
80- år	47	53	15	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	47	175	66
Pårørende	-	-	2	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	52	48	178	70
Ikke dansk	-	-	3	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	53	47	179	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0

**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	18	80	1	1	90	1
<b>Køn</b>						
Mand	9	88	3	0	33	0
Kvinde	23	75	0	2	57	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	53	0	7	15	0
40-59 år	9	88	3	0	34	0
60-79 år	17	83	0	0	36	0
80- år	20	80	0	0	5	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	80	1	1	88	0
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	79	1	1	87	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	18	80	1	1	89	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	71	3	0	252
<b>Køn</b>					
Mand	29	68	3	0	78
Kvinde	25	72	3	1	174
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	24	72	4	0	25
40-59 år	21	74	5	0	76
60-79 år	28	71	1	0	131
80- år	35	59	6	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	27	70	3	0	240
Pårørende	33	67	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	27	70	3	0	245
Ikke dansk	20	80	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	26	70	3	0	250
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

**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	28	67	4	1	253
<b>Køn</b>					
Mand	34	61	5	0	79
Kvinde	26	70	3	1	174
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	24	68	8	0	25
40-59 år	24	71	4	1	76
60-79 år	32	66	2	0	133
80- år	31	69	0	0	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	68	3	0	241
Pårørende	33	50	17	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	28	67	4	1	247
Ikke dansk	40	60	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	29	67	4	1	251
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	20	67	13	0	30	20	197
<b>Køn</b>							
Mand	8	77	15	0	13	3	60
Kvinde	29	59	12	0	17	17	137
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	-	-	-	-	3	0	21
40-59 år	0	100	0	0	5	3	68
60-79 år	24	65	12	0	17	10	98
80- år	40	60	0	0	5	7	7
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	21	64	14	0	28	16	191
Pårørende	-	-	-	-	2	1	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	18	68	14	0	28	20	193
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	4
<b>Afsnitsnavn</b>							
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	20	67	13	0	30	20	195
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	2



**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	17	73	7	4	113	143
<b>Køn</b>						
Mand	18	71	9	3	34	45
Kvinde	16	73	6	4	79	98
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	3
20-39 år	20	53	13	13	15	11
40-59 år	15	70	11	4	27	49
60-79 år	15	79	5	2	61	72
80- år	30	70	0	0	10	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	72	7	4	106	137
Pårørende	0	100	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	73	7	4	111	139
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	16	73	7	4	111	143
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</b>						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	20	20	10	215	42
<b>Køn</b>						
Mand	51	16	24	9	75	6
Kvinde	49	23	18	11	140	36
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	35	30	26	9	23	3
40-59 år	56	21	18	4	71	5
60-79 år	47	16	21	16	105	27
80- år	64	21	14	0	14	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	20	20	11	205	39
Pårørende	50	17	33	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	20	20	10	210	41
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	49	20	20	10	213	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	37	3	1	233	20
<b>Køn</b>						
Mand	73	26	1	0	73	5
Kvinde	52	43	4	2	160	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	46	46	4	4	24	2
40-59 år	56	44	0	0	71	2
60-79 år	65	31	3	1	118	14
80- år	44	44	6	6	18	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	37	3	1	223	17
Pårørende	50	50	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	37	3	1	227	20
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	58	38	3	1	231	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0



## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

## Reumatologisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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


















ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
2	Alle var venlige og imødekomne. Det gik hurtigt.	Virkelig godt
3	Det ville gøre min behandling meget, hvis lægerne satte sig ind [i min sygdom], da jeg ikke føler, de ved tilstrækkeligt om min sygdom.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Jeg har altid (over flere år) syntet, at hele personalet var meget omsorgsfulde, og bekymrede for om der var noget, de kunne hjælpe med evt. ændre. Formildende og venlig tone overalt.	Virkelig godt
6	Altid smilende venlig. En frisk bemærkning. Igennem årene kender jeg mange af personalet, og de kender mig.	Godt
8	Har to gange i træk - ved et tilfælde - været hos den samme læge. Åbenbart stor udskiftning af lægerne. Jeg har delvist selv været med til at afgøre om, og/eller hvad der evt. skulle iværksættes i forhold til medicinsk behandling - eller ej. Undrer mig over der ikke tales om evt. motion. Har oplevet at anbefalinger om kost fra akupunktør er afvist som "kvaksalveri". Der bliver stort set kun snakket medicinsk behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Det irriterer mig, at sygeplejerskerne vil bestemme, at jeg skal [følge en bestemt procedure] fordi [anden procedure] er dyrere, uanset at lægen har sagt, at jeg kan få sidstnævnte på grund af [anden lidelse]. De siger hver gang, at jeg, når jeg skal have medicin, skal [følge] den kedelige [procedure], men jeg holder selvfølgelig på mit, idet min mand så heller ikke behøver at hjælpe mig. Det er jo slet ikke så sjovt at give sig selv [behandling].	Godt
11	Jeg synes, at læger skulle forberede sig bedre. Føler, jeg sidder ude på sidelinien, når de sidder og studerer, hvad der står på computeren. Få det gjort inden at patienten kommer ind.	Intet svar
13	Prøve at holde på personalet. Læger, sekretærer, sygeplejersker.	Det kan jeg ikke vurdere
14	Jeg føler mig rigtig godt tilpas, når jeg kommer på gigtafdelingen. Jeg sidder i kørestol, og de er alle søde og hjælpsomme overfor mig.	Godt
21	Jeg er altid tryk ved mine kontroller på ambulatoriet. Kun de gange, hvor det har været en uforståelig læge, har jeg været lidt utryk, fordi jeg ikke helt forstår, hvad de siger. Jeg har ikke følt, at jeg fik det ud af det, som jeg skulle. Det har kun været få gange, der har været en forståelig læge. Jeg har gået til kontrol [i mange år].	Godt
22	Reumatologisk afdeling virker som en turnusafdeling, hvor det tit er forskellige læger, jeg taler med. Men fagligt OK.	Godt
25	De kunne godt videresende resultatet af røntgen og scanning til praktiserende læge.	Godt
26	Jeg er meget glad for at komme i ambulatoriet i Viborg, dejligt personale. Men jeg har få gange	Godt

være noget skuffet, hvis jeg havde en samtale med en læge og vi skulle tale videre om forløbet ved næste besøg, hvor det så viser sig at være en for mig ukendt læge jeg kom ind til, som jeg ikke følte var inde i sagen.

- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 27 | Jeg har gået til kontrol på ambulatoriet i 30 år. Det største minus er den store udskiftning af lægerne. I en periode var det næsten hver gang jeg kom. Andre gange gik der lidt længere tid, hvor jeg havde den samme læge. Personalet er jeg meget glad for.  | Godt                     |
| ✎ | 28 | De er rigtig gode til at fortælle mig om, hvad de forskellige tabletter gør for mig, og hvis der er noget, jer ikke fik fat i, da jeg var der, er jeg velkommen til at ringe til gigtafdelingen.  | Godt                     |
| ✎ | 29 | God, effektiv og omsorgsfuld behandling. Dog var 2 forskellige læger involveret. - En læge til første og anden undersøgelse og en anden læge til afsluttende tredje undersøgelse/fremlæggelse af diagnoserne, røntgenbilleder, blodprøver osv. Eller ok!  | Godt                     |
| ✎ | 30 | Tonen mellem patient og personale god, direkte og passende spørgesfuld.   | Godt                     |
| ✎ | 31 | Jeg har i de [mange] år, jeg er kommet på ambulatoriet, altid oplevet et meget venligt og smilende personale, der altid har tid til mig.  | Godt                     |
| ✎ | 34 | En god ting ville være, at man har en fast læge hver gang, at de har sat sig ind i min anamnese inden mit besøg, og at man kan forstå, hvad lægen siger (taler godt dansk). I receptionen er de meget dygtige og oplysende/hjælpsomme. Rigtig god idé med en kontaktperson.   | Intet svar               |
| ✎ | 35 | Lidt træls med tre forskellige læger. Den ene havde jeg kun to gange, så var der en ny, som jeg har haft en gang, og jeg er lidt i tvivl om, hvorvidt det bliver den samme igen ved mit næste besøg, da der også blev nævnt, at jeg måske skulle starte igen med lægen, jeg havde ved de første besøg.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 36 | Jeg har jo blot været til indledende samtale, som forløb meget tilfredsstillende. Behandling er endnu ikke startet, da der skal forekomme udbrud af [sygdom], før yderligere kan foretages. Jeg er meget tilfreds med forløbet indtil nu.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 38 | Det er rart, at man bare kan ringe akut og få en tid dagen efter. Rigtig gode til at ringe tilbage med oplysninger.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 40 | Det ville være rart, at man havde den samme læge ved hvert besøg i ambulatoriet.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 42 | Ambulatoriet vejledte mig godt, og jeg føler mig tryk, når jeg går derfra.  | Godt                     |
| ✎ | 43 | Efter min mening er der ALT for tit lægeskift. Efterhånden er det normalt for mit vedkommende ([cirka halvårligt]), at jeg ikke ser den samme læge næste gang. Alle er de flinke, og forhåbentlig også gode til deres fag, men man kan godt gå derfra med den fornemmelse eller følelse, at lægen eventuelt har sat en i en ny medicindosis og kan tænke: "Nåh ja, jeg ser jo ikke patienten igen..." En rigtig grim tanke. Og heldigvis også sjældent! | Godt                     |
| ✎ | 44 | Kommunikationskurser til lægerne. Giver en del kommunikationsvanskeligheder.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 48 | Ville være dejligt med lidt mere tid. Føler, at lægen ser på uret, og nu er dine 20 minutter brugt, så kom hurtigt med dine spørgsmål, hvis du har nogen. Der er ikke tid til at få samlet trådene og få et   | Godt                     |


## Bilag 5

overblik over de fælles aftaler.

	49	Jeg synes, det har været positivt, at ambulatoriet ikke har været "bange" for, eller tøvet med at sende mig til andre afdelinger, for at få mig undersøgt nærmere.	Godt
	50	Jeg kan kun sige, at det er et perfekt sted at komme med kompetente læger og andre ansatte. Det har været meget positivt i forhold til, hvor jeg før blev behandlet.	Godt
	51	Jeg synes især godt om, at det er den samme læge, man har kontakt med hver gang. Der er en meget stor faglighed på afdelingen, og man mødes med åbenhed og forståelse.	Virkelig godt
	53	Altid fået en god behandling hos jer i de mange år, jeg har kommet til behandling/kontrol. Jeg kunne dog gerne ønske, at få den samme læge tilknyttet mig i stedet for mange forskellige. Man får ikke opbygget den samme kemi/tryghed, når det er en ny læge hver gang man kommer til samtale/kontrol og behandling. Ellers kun rosede ord til jer fra mig.	Godt
	54	Jeg er meget godt tilfreds.	Godt
	55	Jeg er yderst tilfreds med ambulatoriet, der altid sørger for, at jeg kommer til den samme læge.	Godt
	56	Jeg er ked af det, hver gang der rejser en af de dygtige læger, når vi har lært hinanden at kende, så må man have en ny. Må ske et par gange, inden man igen får en fast læge.	Godt
	57	Jeg får altid smil og venlige ord. Og det er dejligt.	Det kan jeg ikke vurdere
	58	Sygeplejerskerne er virkelig gode og søde. Lægerne knap så meget.	Virkelig dårligt
	60	Nogle af de ting jeg spørger om, får jeg nogen gange at vide, det er din læge, du skal henvende dig til eller omvendt.	Intet svar
	63	De lyttede høfligt til mine fortællinger om mine hyppige, meget hyppige, vandladninger. Men noget, jeg kunne bruge? Nej.	Det kan jeg ikke vurdere
	65	Jeg bemærker, at denne afdeling skiller sig positivt ud i forhold til andre afdelinger på Viborg Sygehus.	Virkelig godt
	70	Venligt og imødekommende personale. En god atmosfære på afdelingen.	Virkelig godt
	71	Jeg har fået en fantastisk behandling - lige bortset fra NN. Det har taget tid at finde den rette behandling. Jeg har ikke kunne tåle de første piller/sprøjter - men nu tror jeg det kører. Jeg kan igen passe mit job, leve et næsten normalt liv. Det er igen en glæde at stå op om morgenen og køre på arbejde.	Godt
	72	Både ved modtagelse i ambulatoriet og hos læge NN og sygeplejerske føler jeg mig virkelig godt behandlet og informeret.	Virkelig godt
	74	Jeg har ikke noget at klage over, når jeg kommer.	Virkelig godt
	77	Et stort ønske: Samme læge hver gang. Plejepersonalet er altid venligt og imødekommende. De	Godt



skal være glade for deres venlige sekretær.

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1 Hurtige til at finde en akuttid.	Godt

## Reumatologisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive




















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




ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
5	Der var kort ventetid fra henvisning til første besøg. Jeg blev informeret skriftligt om ventetiden i en høflig og venlig tone i brevet.	Virkelig godt
8	Måtte rykke for indkaldelsen. Blev så fremrykket til en måned.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Jeg kom fra anden afdeling, så ventetiden var ikke så lang.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Der gik et år, inden jeg fik behandling.	Godt
20	Det er [flere] år siden.	Godt
23	At der er syv ugers ventetid, inden man kan komme til den første undersøgelse. Vil man før til, skal man ringe og få en akut tid. Man skulle gerne snart tilbage og arbejde igen.	Godt
24	Jeg bestiller selv tid i ambulatoriet. (måske halvårligt).	Det kan jeg ikke vurdere
28	Jeg fik snakket med en god læge som ikke kunne se på dette tidspunkt, om det var gigt, eller hvilken form for gigt det var.	Godt
29	Kompetent, imødekommende. Afdelingen ringede til mig for at informere.	Godt
32	Da det jo er over 10 år siden, husker jeg ikke hvordan mine første besøg var, udover udskiftning af læger.	Virkelig godt
33	Min læge skaffede en akut tid.	Godt
40	Det var et aftalt tidspunkt fra gangen før.	Det kan jeg ikke vurdere
45	Alt for lang ventetid, når man har så store smerter. Desuden skulle jeg i røntgen først, og den dato var efter datoen for min første undersøgelse, så intet samarbejde dér. Virkeligt dårligt.	Det kan jeg ikke vurdere
46	Fået indkaldelse efter et halvt år.	Godt
49	Jeg fik hurtigt en tid efter min henvisning og kan derfor kun være tilfreds.	Godt
51	De vurderede at jeg havde brug for at blive kigget på hurtigt og jeg fik en akut tid indenfor en uge.	Virkelig godt
52	Meget lang ventetid.	Godt

- |   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 59 Havde ventet i halvandet år på at komme ind til forundersøgelse.   | Godt                     |
| ✎ | 61 Efter mit forsikringselskab havde meddelt mig, de ønskede specialundersøgelse, gik der flere uger, hvor jeg ikke hørte noget fra ambulatoriet. Først da jeg selv kontaktede ambulatoriet, blev jeg efterfølgende indkaldt. Det virkede som om, min sag var blevet forlagt. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 68 Har haft løbende kontrol ved ambulatoriet [i flere år].  | Godt                     |
| ✎ | 75 Jeg var indlagt, og blev kørt fra afdelingen til ambulatoriet.   | Godt                     |
| ✎ | 76 Der er dejlige mennesker - smilende, glade, hjælpsomme.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 77 Overført fra andet ambulatorium pga. [ny medicin].   | Godt                     |
| ✎ | 78 Jeg ringede og spurgte, om jeg kunne komme på afbud, så kom jeg til efter få uger.   | Godt                     |
| ✎ | 79 Ingen ventetid.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 80 Mange forberedende undersøgelser, men en hurtig proces.  | Godt                     |

## Reumatologisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium, Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Personalet venligt og imødekommende.	Godt
	4	Fin modtagelse og venlighed.	Godt
	5	Både kontorphonale og lægerne er både betænksomme og venlige og altid i godt humør, når jeg har mødt dem på Reumatologisk Ambulatorium.	Virkelig godt
	7	Det var [mange] år siden - kan ikke huske.	Godt
	9	Der er en af jeres sekretærer, som er træls at henvende sig til, []. Hun er ikke særlig imødekommende. For at komme med et eksempel var der på et tidspunkt, jeg skulle have en mere eller mindre akut indsprøjtning [], hvor lægen havde glemt mig og var taget hjem. Det kunne hun ikke gøre noget ved, undskyldte ikke og så surt på os, sikkert fordi hun var flov over situationen, og en anden kom løbende derhen. Det var en træls, pinlig situation, som hun virkelig ikke tacklede særlig godt.	Godt
	13	Det var hurtigt og god behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
	15	Hyggelig stemning i ventelokalet.	Godt
	16	Meget jordnær og almindelig. Det er godt.	Virkelig godt
	27	Meget ofte ny læge!	Godt
	29	Imødekommende, effektiv.	Godt
	30	Jeg finder venteværelset utilstrækkeligt, da alle kan følge med i alles henvendelse.	Godt
	37	Jeg følte, at de var der for at hjælpe mig.	Godt
	38	Synes, det er et rart sted at komme, trods man er syg.	Virkelig godt
	42	Modtagelse var i orden.	Godt
	43	ALTID smilende og godt humør.	Godt
	49	Sekretæren, sygeplejerskerne og lægen var utrolig venlige og forstående.	Godt
	51	Venlig og informerende. Meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
	53	Venlige og rare piger i modtagelsen.	Godt
	54	Det er meget venlige personer.	Godt

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 55 | De var søde og venlige.  | Godt          |
|  | 72 | Kun positive oplevelser.   | Virkelig godt |
|  | 73 | Jeg er kommet der regelmæssigt i [mange] år og har altid følt mig godt tilpas der. Det er jeg meget taknemmelig for. | Godt          |

## Reumatologisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

### Hvilke(n) fejl oplevede du?


ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	Håndtering af fejl
7	Lægen glemte at ordinere folinsyre (standardbehandling mod bivirkninger). Jeg måtte bede om det efter at have snakket med en anden patient.	Godt
9	Nogen sagde, jeg havde gigt, en anden sagde, at det ikke var helt sikkert, og at han faktisk ikke troede, at jeg nogensinde havde haft det, og fandt så senere ud af, at jeg havde gigt. Utroligt forstyrrende!	Godt
19	Skulle henvises til røntgen, men jeg måtte rykke, og speciallægen havde ikke skrevet noget om det i journalen.	Godt
41	Ingen.	Intet svar
47	Aftale om behandling hos fysioterapeut, som lægen ville kontakte, blev aldrig gjort.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
57	Ikke helt enige.	Intet svar
60	Ja, der er forskellige læger, og nogle kan jeg ikke forstå. Jeg kan derfor ikke rigtig forstå eller besvare alle spørgsmålene.	Intet svar
62	Den ene læge siger, at jeg har slid i skulderne, og den anden siger, at jeg ikke har.	Godt
64	Havde ikke lige husket, jeg skulle komme den pågældende dag. Havde sendt personalet på kursus, men havde sat en time af til mig. Men til hvad? Jeg er selvbooker. Jeg kunne godt have været foruden. Brugte en hel dag på ingenting.	Intet svar
67	Journalen var ikke gennemlæst godt nok. Fejl ved blod i urinprøve (menes).	Dårligt
69	Småting der ikke er værd at omtale.	Virkelig godt
71	Da jeg mødte ind til behandling, var min læge fratrådt. Jeg blev behandlet af en vikar/reservelæge. Det var langt fra positivt.	Virkelig godt

## Reumatologisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
5	Ambulatoriet var meget opmærksomme på mine levertal og var altid påpasselige med medicin og megen kontrol, som er ok og var hurtige til at sende mig videre til [andet ambulatorium].	Virkelig godt
7	Næsten hver gang jeg er til kontrol, er det en ny læge, som starter med at skimte min journal. Hver gang skal jeg forklare de samme ting.	Godt
13	Efter mit eneste besøg ringede jeg tilbage, fordi jeg var i tvivl om en scanning og fik dér en meget dårlig behandling. Den læge jeg havde været inde ved var holdt, og den sekretær jeg talte med kunne ikke lige hjælpe. Øh, nå.	Det kan jeg ikke vurdere
14	Jeg er især glad for, at det er den samme læge, jeg har hver gang; i starten var det forskellige læger. Det synes jeg ikke så godt om.	Godt
17	Som ledgigt-patient er det frustrerende at skulle prøve så mange typer medicin, som på mig ikke virkede. Det føles som om prisen på medicin var det altafgørende.	Godt
30	Ovenstående besvarelse afspejler mine allerførste besøg ved ambulatoriet. Da min endelige behandling var fastlagt [] blev alle mine besøg afviklet hurtigt, professionelt og uden ventetid.	Godt
34	Jeg havde fået besked på at henvende mig ved "anfald" af hævelser og smerte i leddene. Lægerne virkede desorienterede, når jeg forklarede dette.	Intet svar
36	Nej, behandling er ikke påbegyndt, da der ikke siden har været anfald.	Det kan jeg ikke vurdere
37	Flinke mennesker og til at forstå.	Godt
39	Jeg har været inde ved forskellige læger, og det, synes jeg ikke, er tilfredsstillende. Vil gerne, hvis det kan begrænses til en eller to personer.	Det kan jeg ikke vurdere
41	Henvist fra [speciallæge]. Fint.	Godt
44	Manglende koordinering af røntgen inden undersøgelse. Så der ikke var en vurdering på røntgenbilleder klar, hvilket resulterede i manglende/dårlig diagnosticering.	Det kan jeg ikke vurdere
47	Ville gerne, at der blev samarbejdet med en anden afdeling.	Godt
49	De eneste negative kommentarer, jeg har i den forbindelse, er, at jeg oplevede, at jeg ikke følte mig hørt eller forstået i mine spørgsmål. En anden ting var, at jeg var gravid ved første besøg, efter fødslen fik jeg det værre, men da jeg kom igen, ville de næsten ikke tro mig.	Godt
58	Lægerne har meget travlt med at sende én ud igen. Lægerne burde kigge på deres patienter i stedet for deres computere!	Virkelig dårligt









## Bilag 5

-  71 Jeg fik en ny tid hos ny læge. Efter ti minutters samtale mellem min læge, sygeplejersken og mig blev en ny behandling sat i gang. Biologisk behandling - som at blive født på ny, meget få smerter trods behandling er startet for kort tid siden. Godt



**Reumatologisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium, Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	5	Jeg er indtil flere gange blevet ringet op hjemme ang. medicin, når der var forhøjede levertal og ordineret mere/mindre medicin eller en anden slags samt mange blodprøver.	Virkelig godt
	8	Der er ikke blevet talt om livsstil - og en evt. udvikling på sygdommen. Kan selv finde information om det.	Det kan jeg ikke vurdere
	10	Blodprøver: Er der regler for, hvordan man får resultatet. NOGLE sygeplejersker er meget trætte af, hvis man ringer. Har man ret til at få resultatet - evt. på mail? Eller med post? Det er jo rart at vide, om tallene ligger tæt på eller langt fra det normale.	Godt
	12	Gerne information om, hvordan man finder stedet inde på sygehuset.	Virkelig godt
	30	Alt forløber nu aldeles tilfredsstillende.	Godt
	32	Da jeg er selvbooker, er de i Viborg altid gode til at have tid, hvis jeg ringer, og jeg får hurtigt en tid, hvis jeg har behov :-)	Virkelig godt
	34	Det er frustrerende, at det er forskellige læger ved konsultationerne, samt at det er svært at forstå [dem], som ikke taler særlig godt dansk.	Intet svar
	43	Da jeg har haft leddegigt siden [starten af halvfemserne], får jeg kun meddelelse om, hvordan mit sygdomsbillede ser ud lige nu.	Godt
	44	Ved første besøg skulle lægen først læse journal, da jeg var til undersøgelse, og han kendte ikke til "lidelsen", selvom det var inden for specialiet.	Det kan jeg ikke vurdere
	48	Jeg vidste i forvejen alt om livsstilens betydning. Har en uddannelse inden for dette.	Godt
	61	Undersøgelse foregik [i efteråret]. Jeg modtog kopi af speciallægeerklæring [mere end en måned senere], det, synes jeg, er lang tid. Jeg var lovet to uger.	Det kan jeg ikke vurdere
	62	Fik en besked om slid og tilbudt blokader, selvom jeg slet ikke forstod beskeden. Det gik for stærkt for mig, og var rutine for lægen, som var meget svær at forstå.	Godt
	66	Alt personale i ambulatoriet kender mig rigtig godt. Jeg er kommet der i mange år. De er ALTID hjælpsomme, hvis der opstår et problem, som jeg ringer om mellem to besøg.	Virkelig godt
	71	Jeg er blevet flot behandlet. Husker særligt en dag, hvor jeg var til møde med min sygeplejerske. Havde frygtelige smerter i hænderne. Min læge stod og "lyttede med" og udbrød: kom lige med - jeg fik straks en blokade, som virkede efter få timer - GOD OPLEVELSE.	Godt



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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.<sup>3</sup> 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.

---

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