

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Reumatologisk Afdeling U
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	408
Besvarelser fra afdelingens patienter:	290
Afdelingens svarprocent:	71%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

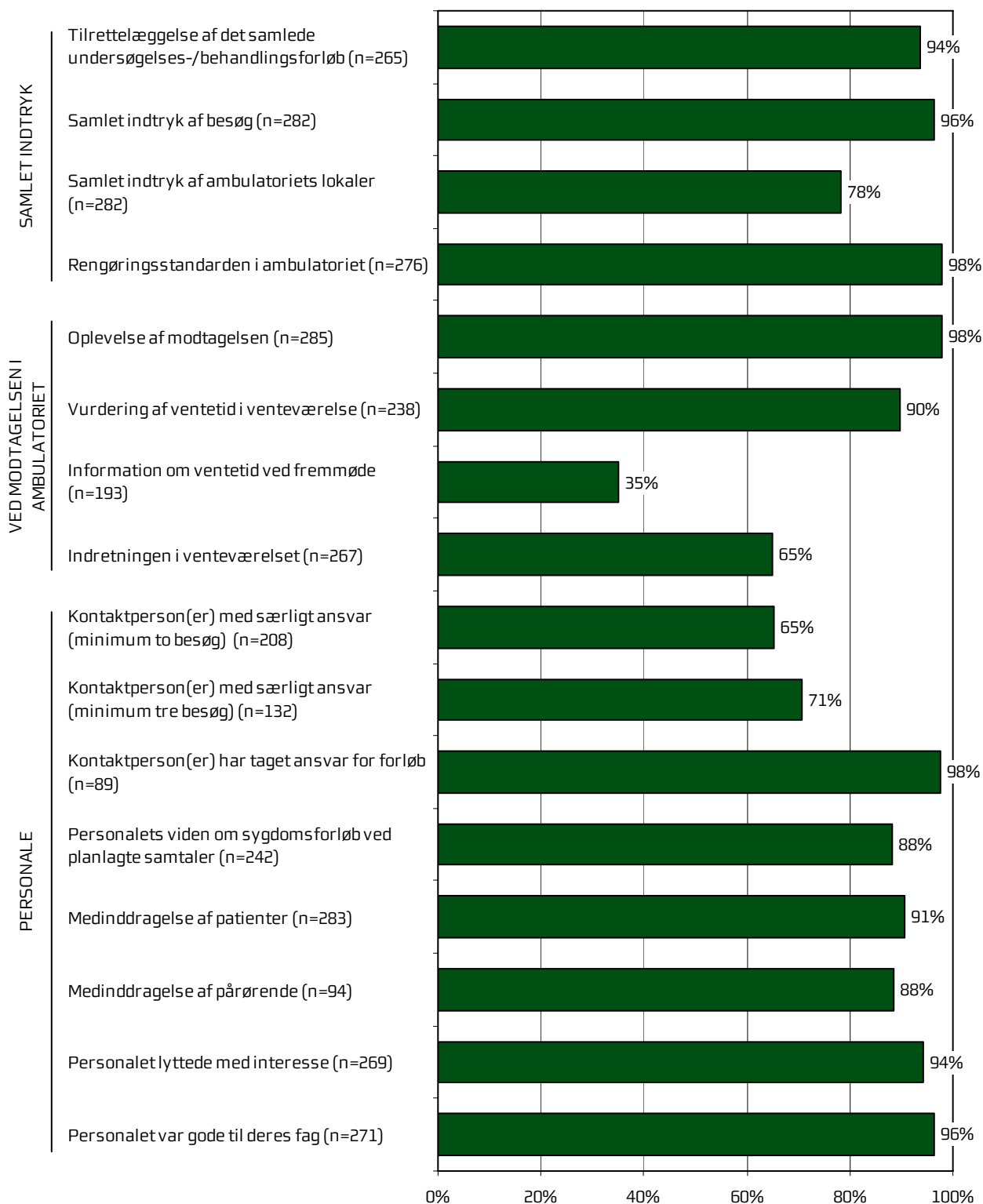
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

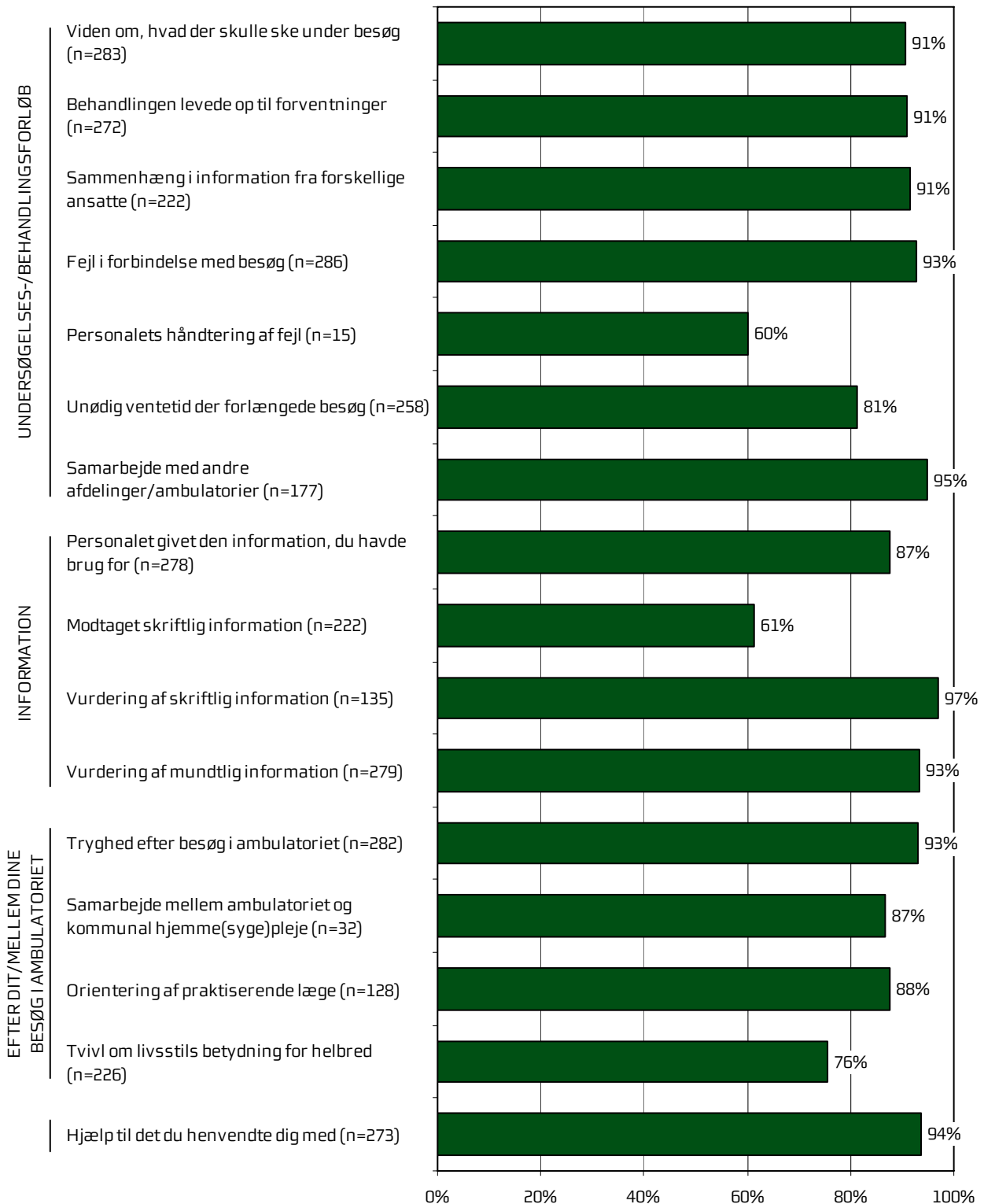
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Reumatologisk Afdeling U

2009-tallet er for: Reumatologisk Afdeling U

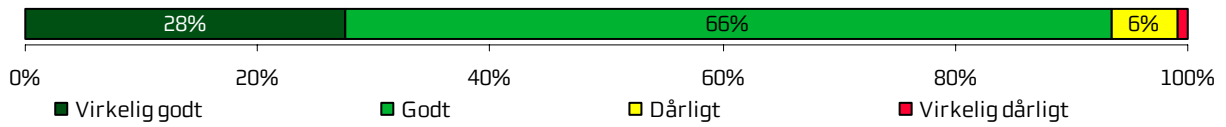
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

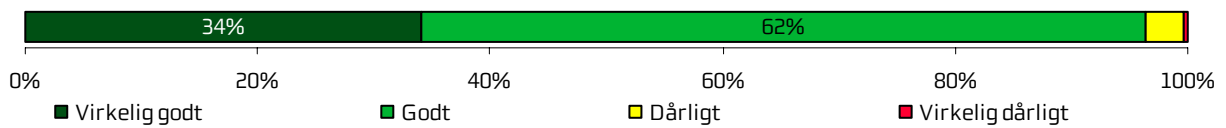
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

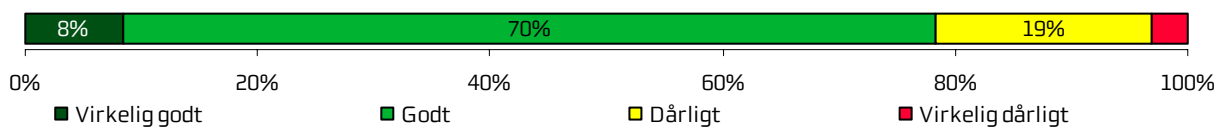
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=265)



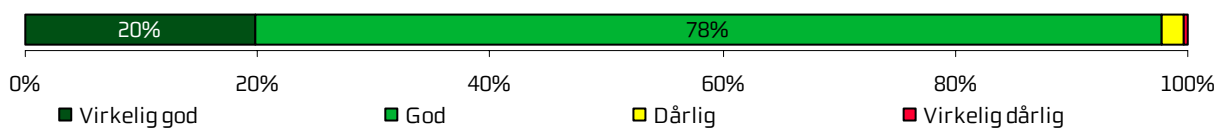
Samlet indtryk af besøg (n=282)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=282)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=276)

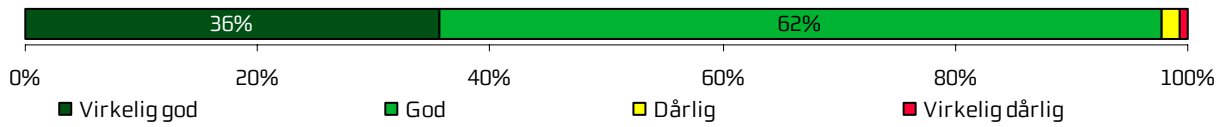


Sammenligning af afdelingens resultat

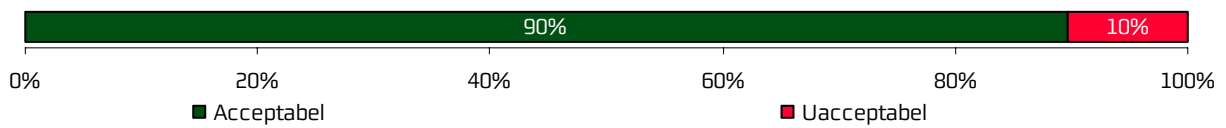
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	90 %	96 %	98 % *	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	97 %	99 % *	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	78 %	-	-	98 % *	82 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

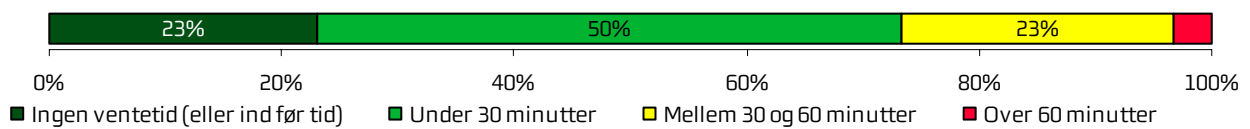
Oplevelse af modtagelsen (n=285)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=238)



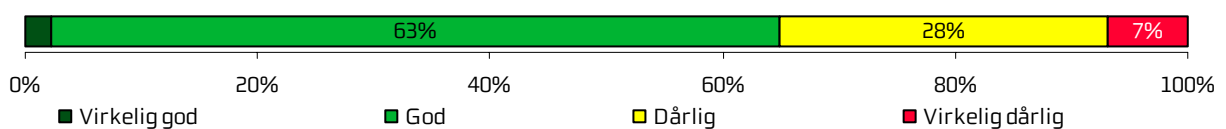
Længde af ventetid i venteværelse (n=278)



Information om ventetid ved fremmøde (n=193)



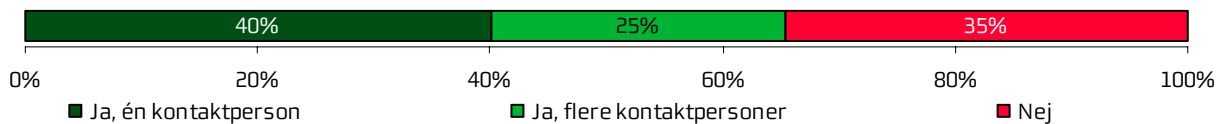
Indretningen i venteværelset (n=267)



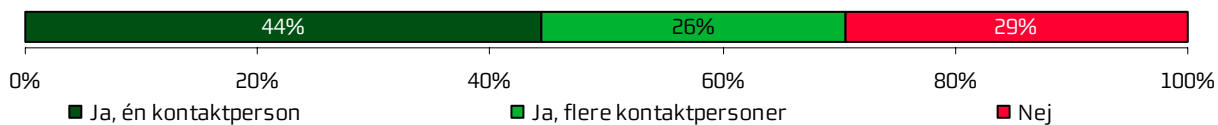
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	94 % *	98 %	100 % *	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	88 %	-	97 % *	82 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	35 %	40 %	37 %	64 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	65 %	63 %	58 % *	93 % *	69 %	81 %

Personale

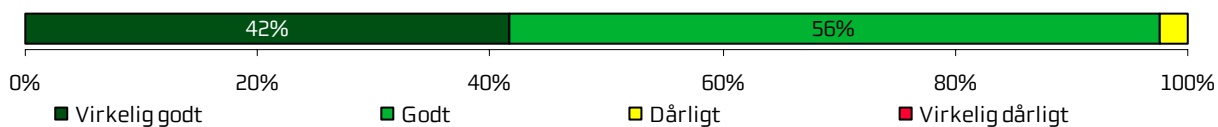
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=208)



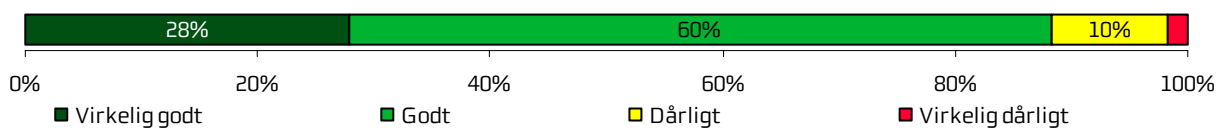
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=132)



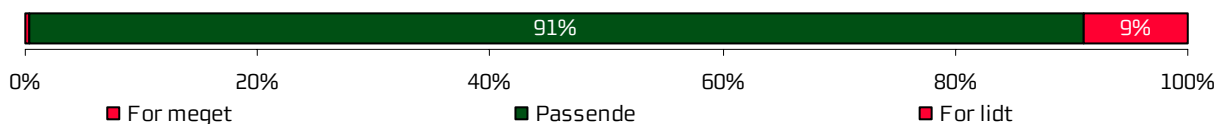
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=89)



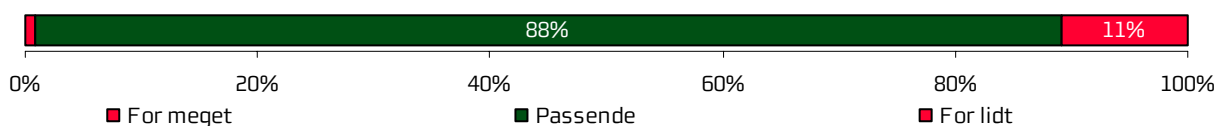
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=242)



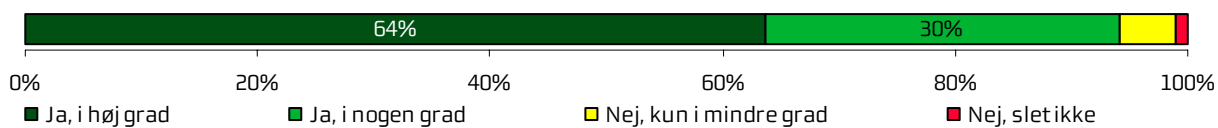
Medinddragelse af patienter (n=283)



Medinddragelse af pårørende (n=94)



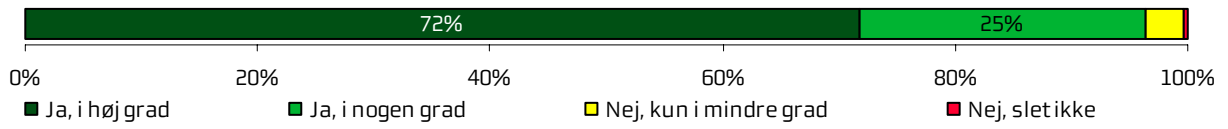
Personalet lyttede med interesse (n=269)



	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)	65 %	75 % *	81 % *	89 % *	66 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	71 %	73 %	-	93 % *	68 %	78 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	85 %	93 % *	97 % *	85 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	94 %	91 %	96 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	75 % *	87 %	97 % *	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	95 %	96 %	99 % *	93 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=271)



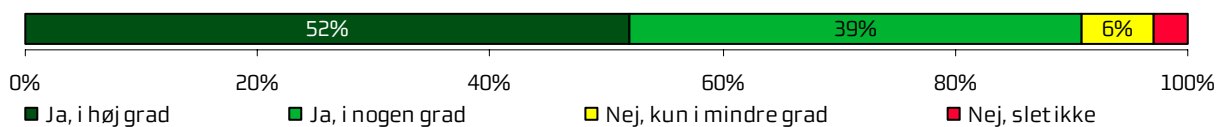
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	97 %	98 %	99 % *	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

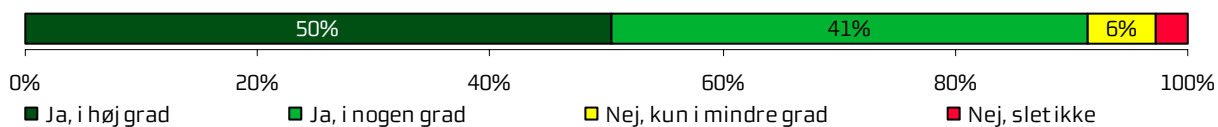
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=283)



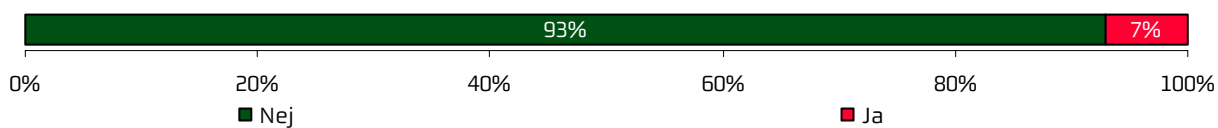
Behandlingen levede op til forventninger (n=272)



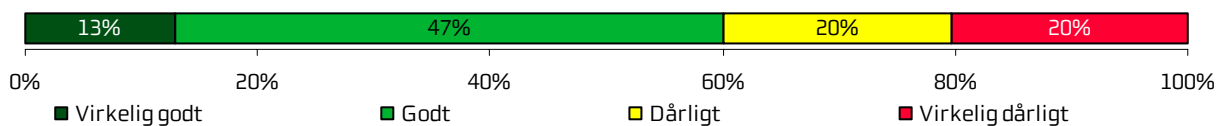
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=222)



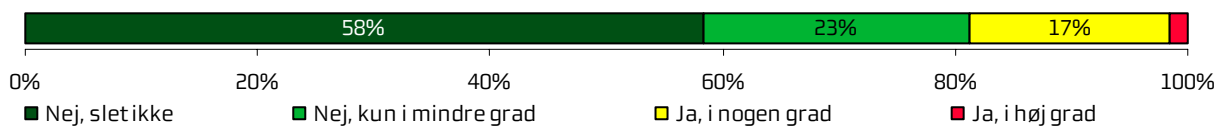
Fejl i forbindelse med besøg (n=286)



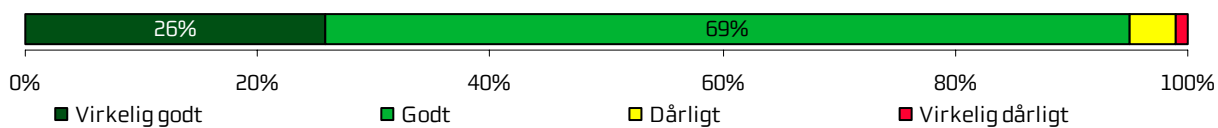
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=258)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=177)



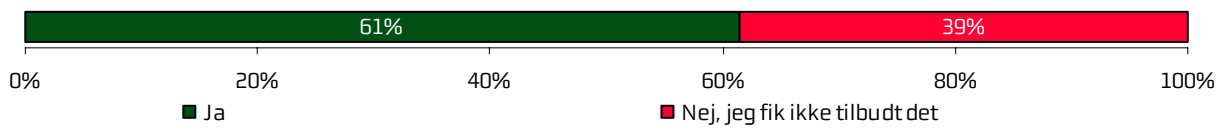
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	80 % *	87 % *	95 % *	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	93 %	91 %	98 % *	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	89 %	91 %	98 % *	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	89 %	-	97 % *	87 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	64 %	-	90 % *	52 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	81 %	82 %	79 %	97 % *	77 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	88 % *	90 % *	96 %	85 % *	92 % *

Information

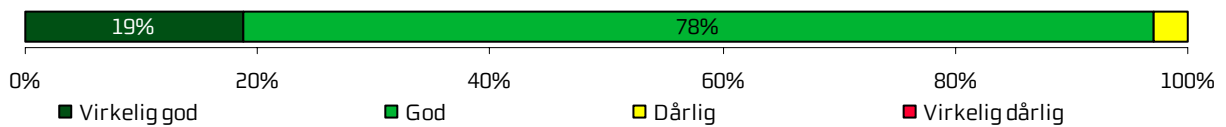
Personalet givet den information, du havde brug for (n=278)



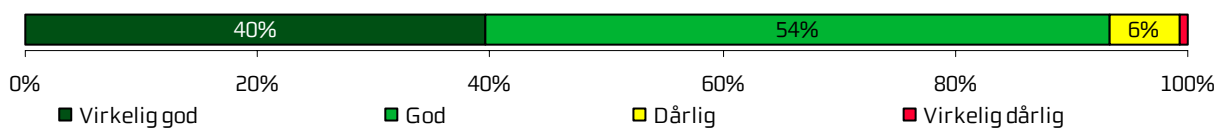
Modtaget skriftlig information (n=222)



Vurdering af skriftlig information (n=135)



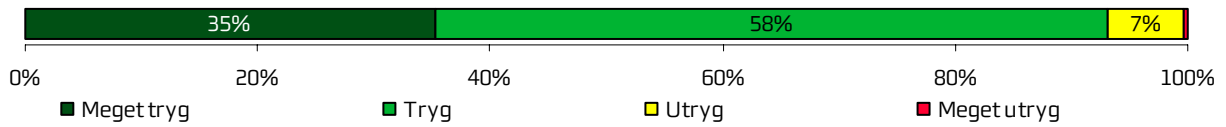
Vurdering af mundtlig information (n=279)



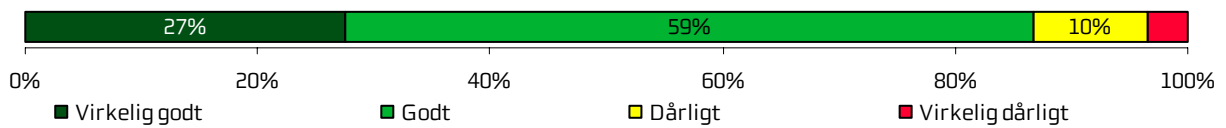
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	87 %	-	-	96 % *	88 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	67 %	-	80 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	93 %	95 %	99 % *	92 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

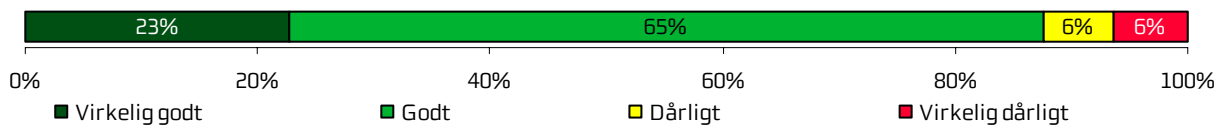
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=282)



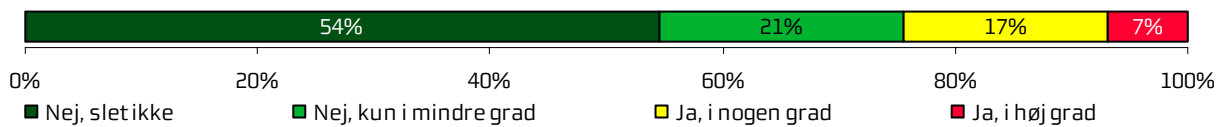
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



Orientering af praktiserende læge (n=128)



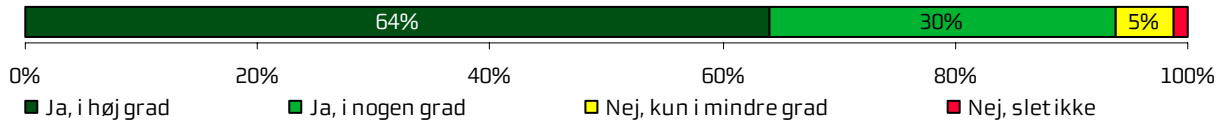
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=226)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	91 %	93 %	97 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	82 %	87 %	97 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	85 %	88 %	94 %	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	67 % *	70 %	81 %	68 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=273)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	98 % *	89 %	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: >>jobnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>		Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 26	Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du 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"/>	

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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 tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 71 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	71%	100%
Køn		
Mand	31%	34%
Kvinde	69%	66%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	2%
20-39 år	18%	22%
40-59 år	36%	37%
60-79 år	41%	35%
80- år	4%	4%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	290		100%	
Køn				
Mand	91		31%	
Kvinde	199		69%	
Aldersgruppe				
0-19 år	5		2%	
20-39 år	51		18%	
40-59 år	104		36%	
60-79 år	118		41%	
80- år	12		4%	
Skema udfyldt af				
Patienten	281		98%	
Pårørende	5		2%	
Modersmål				
Dansk	269		94%	
Ikke dansk	18		6%	
Afsnitsnavn				
RYGA AMBULANT	17		6%	
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	188		65%	
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	66		23%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19		7%	

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	28	66	6	1	265	18
Køn						
Mand	32	65	4	0	85	4
Kvinde	26	67	7	1	180	14
Aldersgruppe						
0-19 år	41	59	0	0	5	0
20-39 år	20	71	6	2	48	3
40-59 år	25	69	5	1	101	2
60-79 år	32	61	7	0	103	9
80- år	39	61	0	0	8	4
Skema udfyldt af						
Patienten	28	66	5	1	259	18
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	29	65	6	1	247	17
Ikke dansk	13	81	6	0	17	1
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	41	53	6	0	17	0
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	26	68	6	0	170	12
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	26	66	5	3	61	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	53	6	0	17	2

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	34	62	3	0	282
Køn					
Mand	40	58	2	0	90
Kvinde	31	64	4	1	192
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	29	63	8	0	51
40-59 år	36	61	3	0	101
60-79 år	37	60	2	1	114
80- år	18	82	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	34	62	3	0	275
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	35	61	4	0	263
Ikke dansk	22	78	0	0	18
Afsnitsnavn					
RYGA AMBULANT	56	44	0	0	16
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	34	63	2	1	183
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	27	67	6	0	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	42	5	0	19

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	8	70	19	3	282
Køn					
Mand	10	70	17	2	90
Kvinde	8	70	19	4	192
Aldersgruppe					
0-19 år	0	78	0	22	5
20-39 år	6	75	15	4	50
40-59 år	8	68	20	4	102
60-79 år	10	67	21	2	115
80- år	0	90	10	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	9	69	19	3	275
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	7	70	19	3	263
Ikke dansk	29	66	6	0	18
Afsnitsnavn					
RYGA AMBULANT	13	88	0	0	16
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	8	69	20	3	183
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	8	68	22	3	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	72	6	11	18

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	78	2	0	276
Køn					
Mand	24	75	1	0	88
Kvinde	18	79	2	1	188
Aldersgruppe					
0-19 år	59	41	0	0	5
20-39 år	22	76	0	2	51
40-59 år	17	80	3	0	99
60-79 år	22	77	2	0	110
80- år	0	100	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	20	78	2	0	269
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	19	79	2	0	257
Ikke dansk	33	67	0	0	18
Afsnitsnavn					
RYGA AMBULANT	12	88	0	0	17
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	22	76	2	1	176
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	15	82	3	0	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	17

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	1	1	285
Køn					
Mand	43	57	0	0	90
Kvinde	32	64	2	1	195
Aldersgruppe					
0-19 år	19	81	0	0	5
20-39 år	21	73	4	2	51
40-59 år	42	58	0	0	100
60-79 år	36	61	2	1	117
80- år	51	49	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	36	61	2	1	277
Pårørende	21	79	0	0	5
Modersmål					
Dansk	36	62	2	1	265
Ikke dansk	35	65	0	0	18
Afsnitsnavn					
RYGA AMBULANT	53	47	0	0	17
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	34	64	1	1	183
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	27	70	3	0	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	0	0	19

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	90	10	238	45
Køn				
Mand	95	5	73	16
Kvinde	88	12	165	29
Aldersgruppe				
0-19 år	78	22	5	0
20-39 år	91	9	45	6
40-59 år	90	10	83	18
60-79 år	89	11	94	20
80- år	91	9	11	1
Skema udfyldt af				
Patienten	90	10	234	44
Pårørende	-	-	3	1
Modersmål				
Dansk	89	11	221	43
Ikke dansk	94	6	16	2
Afsnitsnavn				
RYGA AMBULANT	100	0	5	12
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	91	9	158	24
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	87	13	62	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	13	5

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	50	23	3	278	5
Køn						
Mand	22	59	17	1	88	1
Kvinde	23	46	26	4	190	4
Aldersgruppe						
0-19 år	0	78	22	0	5	0
20-39 år	21	53	26	0	51	0
40-59 år	24	48	25	3	99	2
60-79 år	27	48	20	5	111	3
80- år	7	59	26	8	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	51	23	3	273	5
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	24	50	23	3	259	5
Ikke dansk	15	57	23	6	18	0
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	76	24	0	0	17	0
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	21	53	23	3	177	5
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	17	48	30	5	66	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	18	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	25	15	50	193	23
Køn						
Mand	15	35	18	32	63	5
Kvinde	8	20	13	59	130	18
Aldersgruppe						
0-19 år	0	22	19	59	5	0
20-39 år	12	24	14	51	37	3
40-59 år	11	31	15	43	68	8
60-79 år	11	20	14	56	75	9
80- år	0	24	24	52	8	3
Skema udfyldt af						
Patienten	9	25	15	51	189	23
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	10	23	15	53	178	22
Ikke dansk	20	50	8	22	14	1
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	-	-	-	-	4	0
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	7	23	16	54	127	18
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	13	25	15	46	52	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	40	0	30	10	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	2	63	28	7	267	12
Køn						
Mand	2	66	30	2	83	6
Kvinde	2	61	28	9	184	6
Aldersgruppe						
0-19 år	0	38	41	22	5	0
20-39 år	2	58	38	2	48	3
40-59 år	0	65	27	9	93	5
60-79 år	5	62	26	7	111	3
80- år	0	90	10	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	2	62	28	7	261	11
Pårørende	0	100	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	2	61	30	7	247	12
Ikke dansk	6	82	12	0	18	0
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	0	77	23	0	13	2
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	2	65	26	7	175	5
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	3	52	39	6	62	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	82	12	6	17	1

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 to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	40	25	35	208
Køn				
Mand	45	27	28	72
Kvinde	37	24	38	136
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	31	28	41	40
40-59 år	48	26	26	75
60-79 år	42	20	38	81
80- år	10	56	34	9
Skema udfyldt af				
Patienten	41	25	34	204
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	39	26	35	193
Ikke dansk	51	22	27	15
Afsnitsnavn				
RYGA AMBULANT	100	0	0	10
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	32	24	44	117
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	42	29	29	62
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	32	5	19

Tabel 17. 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	44	26	29	132
Køn				
Mand	42	31	27	47
Kvinde	46	24	30	85
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	34	27	39	34
40-59 år	53	31	17	50
60-79 år	50	20	31	42
80- år	0	41	59	5
Skema udfyldt af				
Patienten	45	26	29	130
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	44	26	30	120
Ikke dansk	47	28	25	12
Afsnitsnavn				
RYGA AMBULANT	100	0	0	10
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	40	25	35	57
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	41	29	29	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	14	7

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	56	2	0	89	4
Køn						
Mand	42	58	0	0	34	1
Kvinde	42	54	4	0	55	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	55	5	0	20	1
40-59 år	47	53	0	0	41	1
60-79 år	34	62	4	0	26	2
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	55	2	0	88	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	44	54	3	0	80	4
Ikke dansk	24	76	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	30	70	0	0	10	0
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	44	53	3	0	36	1
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	41	57	3	0	37	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	60	10	2	242	41
Køn						
Mand	35	58	6	1	83	7
Kvinde	24	62	12	2	159	34
Aldersgruppe						
0-19 år	0	81	19	0	5	0
20-39 år	23	53	22	2	48	2
40-59 år	27	66	6	1	89	13
60-79 år	34	55	9	2	89	25
80- år	19	81	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	29	60	10	2	236	40
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	28	59	11	2	223	40
Ikke dansk	22	78	0	0	17	1
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	33	60	7	0	15	2
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	27	61	10	3	155	29
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	25	62	13	0	55	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	53	6	0	17	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	91	9	283
Køn				
Mand	1	93	7	90
Kvinde	0	90	10	193
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	5
20-39 år	0	89	11	49
40-59 år	1	89	10	103
60-79 år	0	92	8	114
80- år	0	92	8	12
Skema udfyldt af				
Patienten	0	91	9	276
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	0	90	10	263
Ikke dansk	4	96	0	18
Afsnitsnavn				
RYGA AMBULANT	6	88	6	17
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	0	91	9	182
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	0	89	11	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	19

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	88	11	94	189
Køn					
Mand	2	93	5	39	51
Kvinde	0	85	15	55	138
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	5	0
20-39 år	0	81	19	16	33
40-59 år	2	89	8	35	68
60-79 år	0	89	11	37	77
80- år	-	-	-	1	11
Skema udfyldt af					
Patienten	1	88	11	91	185
Pårørende	-	-	-	2	2
Modersmål					
Dansk	0	89	11	80	185
Ikke dansk	6	86	8	13	4
Afsnitsnavn					
RYGA AMBULANT	13	88	0	8	9
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	0	89	11	57	124
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	0	88	12	26	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	16

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	30	5	1	269	10
Køn						
Mand	69	26	5	0	84	5
Kvinde	61	33	5	2	185	5
Aldersgruppe						
0-19 år	59	41	0	0	5	0
20-39 år	64	30	6	0	50	0
40-59 år	64	34	1	1	100	2
60-79 år	63	27	8	2	104	7
80- år	70	30	0	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	64	31	4	1	262	10
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	64	30	5	1	251	10
Ikke dansk	70	30	0	0	17	0
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	76	24	0	0	17	0
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	64	31	4	2	170	9
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	63	30	8	0	64	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	39	0	0	18	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	25	3	0	271	15
Køn						
Mand	77	20	3	0	88	2
Kvinde	69	27	3	1	183	13
Aldersgruppe						
0-19 år	59	41	0	0	5	0
20-39 år	67	27	6	0	50	0
40-59 år	73	26	1	0	98	5
60-79 år	73	21	4	1	107	9
80- år	72	28	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	72	24	3	0	264	15
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	71	25	3	0	252	15
Ikke dansk	77	23	0	0	18	0
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	88	12	0	0	17	0
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	73	22	5	1	173	11
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	65	35	0	0	62	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	16	5	0	19	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	51	7	3	283	2
Køn						
Mand	39	54	6	1	89	1
Kvinde	40	49	7	4	194	1
Aldersgruppe						
0-19 år	19	81	0	0	5	0
20-39 år	30	59	4	6	50	0
40-59 år	44	50	6	1	103	0
60-79 år	40	46	10	4	114	1
80- år	47	53	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	40	51	6	3	276	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	39	51	7	3	264	2
Ikke dansk	46	49	4	0	18	0
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	29	59	12	0	17	0
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	37	52	7	3	182	1
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	48	44	5	3	66	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	61	6	0	18	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	39	6	3	272	12
Køn						
Mand	56	33	10	0	86	4
Kvinde	50	41	4	4	186	8
Aldersgruppe						
0-19 år	22	78	0	0	5	0
20-39 år	45	42	7	7	45	4
40-59 år	55	35	6	4	100	3
60-79 år	53	39	7	1	112	3
80- år	62	38	0	0	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	52	40	5	3	265	12
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	53	39	5	3	254	11
Ikke dansk	41	36	23	0	17	1
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	38	50	6	6	16	1
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	53	38	7	2	173	9
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	52	39	5	5	64	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	42	5	0	19	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	41	6	3	222	58
Køn						
Mand	57	36	4	4	81	8
Kvinde	47	44	7	2	141	50
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	41	42	12	4	44	4
40-59 år	54	43	2	1	80	22
60-79 år	49	42	6	3	86	27
80- år	76	24	0	0	8	4
Skema udfyldt af						
Patienten	51	41	6	2	217	57
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	50	41	6	2	204	57
Ikke dansk	53	41	0	6	17	1
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	50	50	0	0	14	3
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	50	39	9	3	137	42
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	50	46	2	2	54	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	35	0	6	17	2

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	286
Køn			
Mand	96	4	90
Kvinde	92	8	196
Aldersgruppe			
0-19 år	78	22	5
20-39 år	92	8	50
40-59 år	90	10	103
60-79 år	96	4	116
80- år	100	0	12
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	279
Pårørende	-	-	4
Modersmål			
Dansk	93	7	267
Ikke dansk	94	6	18
Afsnitsnavn			
RYGA AMBULANT	100	0	17
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	93	7	184
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	91	9	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	19

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	47	20	20	15	4
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	0	46	26	27	11	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	28	42	14	16	7	3
60-79 år	0	40	40	20	5	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	13	47	20	20	15	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	13	47	20	20	15	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	-	-	-	-	0	0
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	20	50	10	20	10	2
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	23	17	2	258	23
Køn						
Mand	56	24	19	1	84	6
Kvinde	59	22	16	2	174	17
Aldersgruppe						
0-19 år	57	43	0	0	5	0
20-39 år	59	22	14	5	45	5
40-59 år	60	21	19	0	98	3
60-79 år	58	20	20	2	99	14
80- år	46	54	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	59	23	17	2	252	22
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	59	23	17	2	243	19
Ikke dansk	48	22	30	0	14	4
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	65	24	12	0	17	0
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	63	22	13	2	164	17
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	46	24	29	2	59	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	28	11	0	18	1

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	69	4	1	177	53
Køn						
Mand	24	73	1	1	68	7
Kvinde	27	67	5	1	109	46
Aldersgruppe						
0-19 år	41	59	0	0	5	0
20-39 år	12	78	6	3	33	8
40-59 år	18	79	3	0	62	23
60-79 år	37	58	4	1	73	18
80- år	-	-	-	-	4	4
Skema udfyldt af						
Patienten	26	69	4	1	174	50
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	27	68	4	1	161	52
Ikke dansk	12	81	7	0	15	1
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	25	67	8	0	12	3
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	28	67	4	1	106	34
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	20	76	4	0	45	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	64	0	7	14	3

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	37	9	3	278
Køn					
Mand	60	31	9	0	88
Kvinde	47	39	9	5	190
Aldersgruppe					
0-19 år	41	38	0	22	5
20-39 år	41	49	10	0	51
40-59 år	51	40	8	2	102
60-79 år	54	31	11	5	108
80- år	67	16	8	8	12
Skema udfyldt af					
Patienten	51	37	9	3	272
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	51	36	9	3	259
Ikke dansk	44	50	6	0	18
Afsnitsnavn					
RYGA AMBULANT	53	41	6	0	17
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	48	36	11	5	176
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	55	38	6	2	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	32	11	0	19

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	61	39	222	60
Køn				
Mand	71	29	76	13
Kvinde	57	43	146	47
Aldersgruppe				
0-19 år	41	59	5	0
20-39 år	77	23	41	8
40-59 år	68	32	85	17
60-79 år	50	50	85	29
80- år	49	51	6	6
Skema udfyldt af				
Patienten	62	38	216	60
Pårørende	-	-	4	0
Modersmål				
Dansk	61	39	203	60
Ikke dansk	65	35	18	0
Afsnitsnavn				
RYGA AMBULANT	100	0	15	1
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	52	48	136	45
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	67	33	54	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	17	2

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	78	3	0	135	0
Køn						
Mand	28	69	3	0	54	0
Kvinde	13	85	2	0	81	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	6	91	3	0	31	0
40-59 år	22	73	5	0	57	0
60-79 år	23	77	0	0	42	0
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	78	3	0	132	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	18	79	3	0	123	0
Ikke dansk	25	75	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	27	73	0	0	15	0
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	21	75	4	0	68	0
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	11	89	0	0	36	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	69	6	0	16	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	54	6	1	279
Køn					
Mand	42	54	3	1	89
Kvinde	39	54	7	1	190
Aldersgruppe					
0-19 år	19	59	22	0	5
20-39 år	30	60	8	2	50
40-59 år	48	49	2	1	99
60-79 år	37	55	8	0	114
80- år	45	55	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	40	54	6	0	272
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	41	52	6	0	260
Ikke dansk	21	73	0	6	18
Afsnitsnavn					
RYGA AMBULANT	53	47	0	0	17
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	39	53	6	1	178
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	32	60	8	0	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	37	0	0	19

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	58	7	0	282
Køn					
Mand	40	56	3	0	89
Kvinde	33	59	8	1	193
Aldersgruppe					
0-19 år	78	22	0	0	5
20-39 år	26	66	8	0	50
40-59 år	34	58	7	1	100
60-79 år	40	53	6	0	115
80- år	18	82	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	36	57	6	0	274
Pårørende	0	58	42	0	5
Modersmål					
Dansk	37	57	6	0	262
Ikke dansk	17	72	11	0	18
Afsnitsnavn					
RYGA AMBULANT	38	56	6	0	16
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	36	58	5	1	183
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	31	58	11	0	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	19

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	27	59	10	4	32	13	231
Køn							
Mand	32	68	0	0	15	7	67
Kvinde	23	52	18	6	17	6	164
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	2
20-39 år	-	-	-	-	4	1	46
40-59 år	16	73	10	0	11	2	87
60-79 år	49	34	16	0	12	9	87
80- år	-	-	-	-	2	1	9
Skema udfyldt af							
Patienten	28	58	10	4	31	12	226
Pårørende	-	-	-	-	0	1	3
Modersmål							
Dansk	29	53	13	5	23	12	222
Ikke dansk	25	75	0	0	8	1	9
Afsnitsnavn							
RYGA AMBULANT	-	-	-	-	3	0	12
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	33	57	10	0	21	10	149
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	13	63	13	13	8	2	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	17

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	65	6	6	128	156
Køn						
Mand	25	66	4	6	51	39
Kvinde	21	65	7	7	77	117
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	32	36	8	25	25	26
40-59 år	15	75	8	2	48	53
60-79 år	22	72	4	2	49	66
80- år	-	-	-	-	3	9
Skema udfyldt af						
Patienten	23	65	5	7	124	152
Pårørende	-	-	-	-	2	3
Modersmål						
Dansk	22	66	6	6	114	150
Ikke dansk	30	62	8	0	13	5
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	44	44	11	0	9	6
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	26	62	6	6	85	99
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	10	79	3	7	29	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	20	20	5	14

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	21	17	7	226	55
Køn						
Mand	55	22	18	5	79	10
Kvinde	54	21	17	8	147	45
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	53	20	13	14	44	5
40-59 år	60	19	16	5	86	15
60-79 år	50	25	19	7	88	26
80- år	-	-	-	-	4	8
Skema udfyldt af						
Patienten	55	21	17	7	222	52
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	56	21	16	7	212	50
Ikke dansk	39	25	29	6	13	5
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	75	0	8	17	12	3
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	54	22	17	8	144	38
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	57	18	20	5	56	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	50	21	0	14	5

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	30	5	1	273	10
Køn						
Mand	67	29	3	0	86	4
Kvinde	63	30	6	2	187	6
Aldersgruppe						
0-19 år	22	57	22	0	5	0
20-39 år	57	39	4	0	51	0
40-59 år	60	33	6	1	100	2
60-79 år	72	22	4	2	110	4
80- år	74	26	0	0	7	4
Skema udfyldt af						
Patienten	64	31	4	1	266	10
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	65	28	5	1	254	10
Ikke dansk	46	48	6	0	18	0
Afsnitsnavn						
RYGA AMBULANT	50	38	13	0	16	1
UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	64	31	4	1	172	9
UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	67	26	6	2	66	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	32	5	0	19	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 U

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - RYGA AMBULANT	Modtagelsen
1	Venligt personale.	Virkelig god
2	Nej, det gik jo fint med det hele, og der var ingen problemer.	God
3	Det eneste man kunne tænke sig var noget bedre skiltning om, hvor man skal henvende sig.	Virkelig god
5	Syntes man blev modtaget virkelig godt ved at personalet går dig i møde og hilser pænt på én.	Virkelig god
6	Utrolig smilende og søde.	Virkelig god
ID	Kommentarer - UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	Modtagelsen
1	Altid en god modtagelse. Patient med løbende tilgang til ambulatoriet.	Virkelig god
2	Sygeplejerskerne synes altid at have travlt. De er altid venlige, men måske der ikke er nok i forhold til mængden af arbejde.	God
3	Information om, hvor man skal henvende sig evt. i indkaldelsesbrev, eller bedre skiltning på gang/reception kunne optimere oplevelsen.	God
4	De hilser pænt og siger goddag.	God
7	God.	Virkelig god
8	De kender mig og min indstilling.	Virkelig god
9	Utroligt søde og kærlige mennesker [alle sammen].	Virkelig god
10	Jeg vil sige, at den er god nok. Synes tit, at sygeplejerskerne ikke er ved deres bord.	God
16	Første gang man kommer, er det ikke til at vide, hvad proceduren er. Første gang jeg kom, var der halvanden times ventetid og ingen information herom.	Virkelig dårlig
19	Første gang jeg kom, blev jeg modtaget af en glad og imødekommende person. Anden gang var jeg vist bare til besvær, og hun havde mere travlt med at tale privat med en anden, som stod inden for skranken.	Intet svar
20	Måske skulle skranken være mere synlig. Den ligger lidt puttet ind i et hjørne.	God
26	Der er altid en ledig stol, medens man venter.	God
27	Receptionen er ofte ubemandet. Ikke nogen venlig modtagelse, lidt skrappe replikker tilbage på forespørgsler. Oplevet flere gange til svagere brugere.	Dårlig
32	Har været til kontrol på U-Ambulatoriet i [mange år], så jeg har typisk ikke brug for så megen information eller snak inden lægekonsultation. Altid venlig modtagelse, når jeg melder min ankomst, men personalet virker til at have travlt.	God
34	Et smil ved modtagelsen ville være dejligt!	God
36	Jeg har kun positive oplevelser. Alle er søde og venlige.	Virkelig god
37	Søde, rare og hjælpsomme sygeplejersker og andet personale.	Virkelig god
45	Det hjælper godt.	God
46	Flink og imødekommende.	God

✎ 49	Der sad ikke nogen i modtagelsen, så jeg måtte selv kontakte en sygeplejerske. Hun var meget venlig. Måske var den person, som skulle have siddet i modtagelsen, blot væk i få minutter. Det havde været rart med et lille "kommer straks"-skilt.	God
✎ 51	Ved seneste besøg: Virkelig dårligt. Sædvanligvis: Godt. []	God
✎ 52	Jeg synes, at personalet er meget smilende. Jeg bliver altid godt modtaget.	God
✎ 54	Perfekt. God reception. Venlig og imødekommende.	Virkelig god
✎ 56	De ved, hvem jeg er, og bruger mit fornavn. Det gør virkelig, at man føler sig hjemme.	Virkelig god
✎ 58	Ved henvendelse til sekretær på gangen, bliver man krydset af og bedt om at tage plads. Der bliver ikke gjort opmærksom på evt. ekstra ventetid.	God
✎ 60	Personalet virker imødekommende.	Virkelig god
✎ 63	Alle var altid meget imødekommende.	God
✎ 64	Jeg har oplevet, at både sygeplejersker og læge er forfærdeligt søde og ansvarlige ved patienter. Og de hjælper altid patient, både fysisk og psykisk.	Virkelig god
✎ 66	Venlig. Efter mange år i ambulatoriet oplever jeg tit genkendelse med navns nævnelse og spørgen til velbefindende. Det giver ro og tryk.	Virkelig god
✎ 67	Jeg kender arbejdsgangen, så jeg tænker ikke særligt meget på, hvordan modtagelsen er. Men der er altid travlt, så modtagelse er der ikke meget af.	God
✎ 69	Det er forskelligt fra gang til gang, hvor man skal melde sin ankomst.	God
✎ 70	Afdelingen har åbenbart glemt patienten (undertegnede), da jeg har ventet [over to] måneder midt i et undersøgelsesforløb. Men de har lovet at tage fat i "sagen".	Intet svar
✎ 74	Venligt og forståeligt personale.	Virkelig god
✎ 75	Personalet er hjælpsomt. Men jeg savner en kontaktperson/-sygeplejerske. [Med min sygdom] har jeg brug for hurtig handling, når noget er galt. Her må jeg ofte vente en uge på svar på spørgsmål om, hvad jeg skal gøre. Så jeg er holdt op med at spørge, stort set.	Virkelig god
✎ 76	Personalet, både sygeplejersker og læger, har altid været meget imødekommende og venlige. Dog havde jeg en dårlig oplevelse under samtalen, der ledte til, at jeg blev diagnosticeret: Jeg var til en akutsamtale hos en læge NN, da jeg havde problemer med den ene hånd. Da hun var i tvivl om, hvad der skulle gøres, hentede hun en anden læge NN, hvilket førte til, at han i løbet af [kort tid] havde diagnosticeret mig med leddegigt. Den første læge NN var sød, men forklarede mest om medicinen. Efterfølgende fik jeg [kort tid] sammen med en sygeplejerske, der ville høre om jeg havde spørgsmål. Det var en meget barsk oplevelse, og det eneste jeg fik med fra mit besøg var materiale om [medicinen]. Egentlig havde jeg mere brug for, at der var nogen der havde givet mig en brochure omkring gigt, givet mig lidt informationer og forsikret mig om, at mit liv ikke blev så meget anderledes. Der var kort sagt alt for lidt information om, hvad det betød for mig, og alt for meget fokus på medicinbehandling.	God
✎ 78	Har gået i ambulatoriet gennem flere år. Dejligt at blive modtaget af samme person.	Virkelig god
✎ 79	Jeg har oplevet ventetid alt fra 15 minutter til to timer.	God
✎ 81	Der var stor travlhed, og lokaleforholdene var noget interimistiske. Lidt forvirrende skiltning. Første gang var ventetiden små 15 minutter, anden gang næsten en time.	God
✎ 84	Hele personalet var venligt og imødekommende.	Virkelig god
✎ 85	Kom, som den eneste, i ambulatoriet, da jeg havde fået akuttid om eftermiddagen, hvilket vist ikke er normalen. Så lægen vidste med det samme, hvem jeg var og meddelte, hun kom om lidt.	God
✎ 86	Følte ikke, at jeg blev taget seriøst.	Dårlig
✎ 87	Blev med én dags ventetid puttet ind (stærke smerter) - meget fint!	Virkelig god

Bilag 5


ID	Kommentarer - UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	Modtagelsen
 1	Jeg fik at vide, der var ventetid.	God
 2	God, imødekommende og professionel.	God
 4	Jeg er så kendt med det, så jeg ved, jeg skal udfylde skema.	God
 5	Jeg bliver altid hilst venligt på.	God
 11	Det vil være en god idé med en slags telemedicin, så man ikke behøver at komme ind, hvis der ikke er noget. Eller man evt. kan udfylde skemaet på computer derhjemme, så reumatologisk afdeling kan følge med i, hvordan man har det også på andre dage, end de dage man skal til tjek.	God
 12	Hurtige til at finde ens papirer og guide én hen, hvor man skal være.	God
 14	Jeg kommer der en gang i måneden, så jeg skal alene melde min ankomst.	God
 15	Det er ikke åbenlyst, hvor man skal henvende sig, og sekretæren har alle gange været meget lidt imødekommende, og giver én udtryk af, at man er gået forkert.	Dårlig
 17	Receptionen har sjældent åbent, der henvises, og du stiller dig så i døråbningen hos sygeplejerskens kontor og, ja, håber, at der kommer én. Meget uorganiseret og forvirrende.	Dårlig
 21	Behageligt personale. Altid venligt og hjælpsomt. Ventetiden bliver længere, jo senere tid, man har. Derfor vil jeg altid have den første tid på dagen.	Virkelig god
 26	Altid venlig, smilende og hjælpsom.	Virkelig god
 27	Personalet er helt klart overbelastet og man er jo derfor endnu en stressfaktor for de ansatte. Det er man jo selvfølgelig ked af, ligesom man også er ked af, at man ikke er rask!	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
 3	Meget imødekommende!	Virkelig god
 6	Flinke mennesker.	Virkelig god
 7	Hurtig og effektiv samt grundig og venlig.	Virkelig god
 8	Altid professionel.	Virkelig god

Reumatologisk Afdeling U

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	Fejlhåndtering
5	Blev glemt i venteværelset.	Godt
19	Ved andet besøg var mine røntgenbilleder ikke printet, og de læger, jeg var hos, skulle først læse min journal igennem, mens vi sad og ventede hos hende.	Godt
33	1. Vi blev henvist til et venteværelse, men det var forkert, og ingen kunne finde os. 2. Blev sendt til blodprøver, men fik ikke indkaldelse til svar. 3. Var til MR-scanning. Ambulatoriet sagde, jeg ikke havde været af sted endnu en måned senere. 4. Fik indsprøjtning for [gigt]. 5. Journal var væk.	Godt
37	Lægen til samtalen nævnte ikke noget med en scanning, men det gjorde en sygeplejerske, som jeg tilfældigvis spurgte om vej. Dog kom der aldrig brev om indkaldelse til den, så jeg ved ikke, om sygeplejersken troede, jeg var en anden.	Intet svar
46	Indkaldelse til MR smuttede.	Virkelig godt
51	Ved seneste besøg: Lægen undervurderede patientens evne til at tænke selv. Hun fortalte mig i øvrigt, at min faglighed ([sundhedsfagligt personale]) er irrelevant.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
52	Havde fået indkaldelse til svar på vigtige undersøgelser, men da jeg troppede op, fik jeg at vide, at de havde lavet en "dobbel booking". Jeg måtte derfor gå hjem igen! Da var jeg ved at bryde sammen, da jeg havde sat mig op til svar på undersøgelserne! Vigtige svar!	Virkelig dårligt
61	Manglende indkaldelse til næste kontrolbesøg. Manglende indkaldelse til blodprøver.	Virkelig godt
62	Jeg oplevede MEGET ofte, at der ikke var rekvireret blodprøver, når jeg mødte i Bylab til stor irritation for mig og personalet i Bylab. Har påtalt dette flere gange.	Virkelig dårligt
64	De glemte at sende henvisning til lungefunktionsundersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
75	Ikke indkaldt til kontrol i et år. Skulle ifølge journal/læge indkaldes hver fjerde måned. Har kun været tilset af en læge i forbindelse med forsøg [i efteråret 2010]. Har ringet nogle gange for at spørge, om der er tid til kontrol.	Dårligt
77	Jeg er blevet glemt af sygehuset, så jeg er ikke blevet indkaldt til kontrol. Da jeg selv kontaktede afdelingen, kunne de se, at der var en fejl.	Godt
ID	Kommentarer - UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	Fejlhåndtering
3	I forbindelse med mit andet og tredje besøg besluttede lægerne, at jeg skulle føre dagbog over temperatur, smerter mm. Det ønskede lægen slet ikke at se på eller at drøfte. Det virker voldsomt afvisende. Der sættes samtidig spørgsmål ved, hvorfor jeg kom trods det var en klar aftale, at det skulle jeg.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Nye tider bliver ikke sendt ud. Vi skal ringe og rykke for dem.	Intet svar
15	Fejl i behandling pga. manglende journalnoteringer. At blive glemt mht. at få en ny tid. At blive glemt mht. at få nogle informationer jeg var blevet lovet.	Godt
17	Lægen havde ikke min journal og "glemte" mig, indtil jeg måtte påkalde mig hans opmærksomhed. Så var han forvirret.	Dårligt
18	Lægen har sagt, at jeg skal til kontrol [jævnligt], men sidste gang gik der [flere] måneder. De sidste tre gange jeg hentede medicin, spurgte jeg sygeplejerskerne, om jeg ikke snart skulle til kontrol, men fik hver gang at vide, at de var bagud, og at vi er for mange patienter. Jeg fik først tid til kontrol, da jeg bad om en akuttid. Da jeg kom til kontrol, mente lægen, at jeg nok var faldet ud af deres system, siden det var så længe siden!	Godt


Bilag 5

 23 Ikke bestilte tider og blodprøver.


Virkelig dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Fejlhåndtering

 1 Journalen, der er væk. Uoverensstemmelse mellem aftale om ny tid aftalt med læge og ny tid hos sekretæren. Ingen besked om blodprøver/urinprøver.

Dårligt

 4 Der blev ringet til mig om, at jeg havde blærebetændelse, og at der var bestilt medicin på nettet. Dette var ikke tilfældet, havde heller ikke blærebetændelse. Der stod så heller ikke noget om det i journalen, da jeg var til kontrol næste gang.





















Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Reumatologisk Afdeling U

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - RYGA AMBULANT	Samlet indtryk
3	Personalet, jeg har haft med at gøre, i begge de afdelinger, jeg har været, har der ikke været tvivl om noget som helst.	Virkelig godt
4	Det er meget fint.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	Samlet indtryk
6	Der er ikke iværksat nogen behandling endnu, undtagen smertestillende tabletter.	Godt
8	Jeg går hos NN. BEDRE FINDES IKKE, LIGE SÅ PERSONALET. Ventetid: At en patient tager længere end planlagt er en udsøgt og forståelig service :)	Virkelig godt
9	Min erfaring er, at det offentlige hospitalsvæsen fungerer tiptop shape. Jeg betaler min skat med glæde!	Virkelig godt
12	Under mine graviditeter har jeg følt mig tryk ved, at de to afdelinger har haft et godt samarbejde/dialog omkring min sygdom.	Virkelig godt
17	I starten var der meget forvirring omkring, hvorvidt der var tale om [én sygdom] eller "bare" [en anden sygdom].	Godt
18	Jeg kommer oftest ind på akuttid. Får altid god behandling. Da det er akuttider, jeg for det meste bruger, har jeg ikke nok kontakt med oprindelige specialist. Bortset fra en enkelt ups'er for flere år siden, er det altid ok.	Godt
23	Jeg føler mig i meget kompetente hænder! Og har et godt forhold til fast behandlende læge.	Godt
24	Jeg kunne godt tænke mig at vide, hvordan man må bruge sine hænder og fødder, når de er ødelagt af gigt og [præparat]. Det blev jeg ikke informeret om, det kunne nu have været rart.	Godt
27	Jeg har ingen kontakt til sygeplejerske, som jeg godt kunne have brugt til lidt sparring. Jeg har én læge, jeg har god kontakt til. De få gange jeg har haft brug for hjælp pr. telefon, har det ikke været muligt at få hjælp. Hjælp som jeg mener var relevant.	Dårligt
30	Jeg ved ikke, om jeg overhovedet har nogen kontaktpersoner i personalet. De sygeplejersker, der i starten blev skrevet på mit kort, skiftede for hvert kontrolbesøg, og jeg har kun få gange mødt den samme læge mere end én gang. Det er ikke særlig tilfredsstillende.	Godt
31	De læser ikke nok om mig.	Dårligt
32	Læge NN er primær årsag til, at alt går så glat. Høj faglighed, sammenhæng og en vilje til at undersøge og forklare tingene til ende - også tværfagligt.	Godt
33	Jeg mener, disse fejl er opstået på grund af kommunikationsfejl og hvem der gør hvad! Alle beklagede fejlene.	Godt
41	De glemte at meddele dem på blodprøve, at der skulle foretages blodprøver hver sjette uge. Det er sket et par gange.	Godt
42	Jeg tror, man oplever behandlingsforløbet mere behageligt, personligt og betryggende, hvis man er projektpatient, end hvis man bare er "almindelig".	Godt
46	Jeg følte mig godt behandlet og privilegeret.	Virkelig godt
49	De få nødvendige røntgenoptagelser var foretaget, men ikke blevet rekvireret og forelagt den undersøgende læge, hvorfor der opstod ventetid under undersøgelsen, indtil disse blev fremskaffet.	Virkelig godt

Bilag 5

	50	Har været der en gang en halv time og har talt med og er blevet behandlet af en læge.	Godt
	52	1) Jeg er meget taknemmelig for, at jeg har den samme læge hver gang. 2) Jeg ved, at min læge gør det bedste for mig, og jeg har tillid til ham (NN). 3) En ulempe er, at NN kun er at træffe i ambulatoriet [et par gange om ugen].	Godt
	53	Der går for lang tid mellem behandlingerne og undersøgelserne.	Godt
	57	Jeg har nok være inde ved over TI FORSKELLIGE læger. Det er frustrerende, når den ene læge siger et, og den næste siger noget andet. Ville ønske det var muligt at få en eller måske to læger tilknyttet.	Godt
	60	Der er generelt en venlig tone. Sommetider synes jeg, det virker som om, de har for travlt, så glemmer de, hvad man har talt om f.eks.	Godt
	62	Ventetiden i jeres telefontid er ofte en halv time, hvilket ikke beklages fra jeres side. Sygeplejerskekontoret kunne godt være mere servicemindede, smilende og venlige. Man har ikke det store indtryk af, at de kan lide deres arbejde, men heller ikke indtryk af, at det er fordi, de har for travlt.	Godt
	66	Oplever kort ventetid på behandling i andre afdelinger, f.eks. scanning og røntgen.	Godt
	67	Jeg synes, jeg både blev hørt og set på med oprigtig interesse. Jeg er altid blevet godt behandlet.	Virkelig godt
	71	Jeg følte mig i særdeles gode hæder.	Virkelig godt
	73	Jeg har tidligere været utilfreds med manglende indkaldelse til kontrol og for tilfældig behandling af den grund, men det seneste år har jeg fået en meget kompetent og effektiv behandling.	Virkelig godt
	75	Det er som patient svært at vide, hvad der bliver sendt videre. De fleste gange, når det har været nødvendigt, har jeg bedt om journalkopi og selv bragt den videre.	Godt
	78	Det er rart at møde den samme læge, så man ikke skal gentage sygehistorien.	Virkelig godt
	79	Det er i den grad frustrerende at møde en ny læge, hver gang jeg har været til undersøgelse. Det er som om, man starter forfra hver gang. Har efter [mere end et års] forsøg på udredning fået en fast læge, hvilket jeg er meget tilfreds med nu.	Godt
	80	Lægerne NN er meget grundigere og bedre til at informere end de andre læger NN. Har oplevet kontrolbesøg ved læge NN - ukendt for mig - som konkluderede, uden at have læst min journal og sikret sig min situation. Det afføder en meget dårlig oplevelse, upersonligt.	Godt
	81	Lidt tvivl om, hvornår sidste relevante røntgenbilleder var taget. Sikkert pga. travlhed og systemintegration? Begge undersøgelser, og navnlig det første, var meget omhyggelige.	Godt
	85	Har haft forskellige læger gennem forløbet, og jeg har oplevet, at der er blevet sagt noget forskelligt til mig fra gang til gang. Jeg fik for nogle år siden min diagnose, men oplevede, at der blev sat spørgsmålstejn ved denne ved nogle af de seneste besøg i ambulatoriet. Jeg er derfor på nuværende tidspunkt i tvivl om, hvad den præcise diagnose er. Desuden er jeg to gange blevet lovet tid til kontrol inden for [et år], men er ikke blevet indkaldt.	Godt
	86	Synes aldrig rigtig, jeg får at vide, hvad der videre skal ske efter mine ambulante besøg, der bliver ikke rigtig lyttet til mig, og mine spørgsmål bliver ikke besvaret. Føler ikke, jeg bliver taget seriøst.	Dårligt
	87	Akut indlagt på en afdeling. Overflyttet til anden afdeling uden problemer af nogen art. Alt forløb til min store tilfredshed!	Virkelig godt
ID		Kommentarer - UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	Samlet indtryk
	2	Dygtig læge, der spørger ind til min sygdom. Men han havde tilkaldevagt og forsvandt midt i undersøgelsen. Han kom tilbage efter [ca. et kvarter].	Virkelig godt
	3	Da jeg ikke selv er i stand til at beslutte, hvornår jeg har symptomer i form af [stigende] temperatur, knuder m.m., da disse er kommet vekslende gennem mange år, uden jeg har haft	Dårligt

indflydelse på dette!

- | | | |
|------|--|------------|
| ✎ 9 | Måske somme tider føler jeg, man er lidt for afventende om, hvad der videre skal ske. | Godt |
| ✎ 15 | Gør for lidt brug af ultralydsscanneren. Er meget fastlåst og tænker ikke bredt nok/tværfagligt, da mine symptomer er afvigende og uafklarede. Giver modstridende informationer. Lytter ikke godt nok. Skaber mistillid og utryghed. | Dårligt |
| ✎ 17 | EDB systemerne arbejder ikke sammen. Virker som om sygehuset er utrolig mange særskilte enheder, der IKKE arbejder sammen. | Intet svar |
| ✎ 21 | Indtil videre er forløbet gået godt, men det er ikke slut endnu, og gør det nok heller ikke. | Godt |
| ✎ 27 | Det er meget kaotisk og fordi der er så travlt, så er man i vejen, og der er ikke tid til patienten. Det er trist. | Dårligt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit










Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 2 | Megen, megen ROS. | Virkelig godt |
| ✎ 3 | Fint med fysioterapeut som opfølgning. | Virkelig godt |

Reumatologisk Afdeling U











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

ID	Kommentarer - RYGA AMBULANT	Samlet indtryk
3	Personalet er fantastiske dygtige til at informere og give svar på de spørgsmål, man evt. havde.	Virkelig godt
ID Kommentarer - UAMB REUMATOLOGISK AMB. U		Samlet indtryk
6	Jeg er under udredning, men forventer dog information ved afklaring af sygdommen.	Godt
8	Jeg er "stamkunde". :)	Virkelig godt
9	Næh, det kører bare.	Virkelig godt
11	Var ambulant to gange hos læge NN og modtog fyldestgørende information.	Virkelig dårligt
16	Jeg får besvaret mine spørgsmål, men jeg mangler mere dialog omkring min hverdag med gig og min fremtid.	Godt
17	Jeg kunne godt have tænkt mig at få noget at vide om andre medicinske behandlinger, men det var der ikke tid til, da det var en akuttid, jeg kom ind på.	Godt
20	Jeg får svar på mine spørgsmål.	Godt
23	Jeg lider af en sygdom, hvor den totale mængde af viden omkring sygdommen er på et usikkert videnskabeligt grundlag, hvorfor svar på mine spørgsmål ofte er omgivet af usikkerhed.	Godt
27	Skulle til injektion af biologisk medicin, men var overhovedet ikke informeret om forløbet af læge. Det kom bag på behandlende sygeplejerske, der var god til information.	Dårligt
28	Jeg har ikke fået nogen.	Godt
29	Alle vigtige informationer bør være skriftlige, fordi jeg har vanskeligt ved at huske mundtlige beskeder.	Intet svar
30	Jeg får den information, jeg beder om. Jeg oplevede sidst, at jeg telefonisk fik besked om resultatet af røntgenundersøgelse.	Godt
33	Fornemmelse af, at Ambulatoriets sygeplejersker ikke havde overblik over min journal. Fx manglede indkaldelse til svar, først til blodprøve. Senere vidste de ikke, at jeg havde været til MR-scanning, jeg måtte selv rykke for tider.	Godt
40	Det var en ung læge NN, som undersøgte mig. (Jeg har forhøjede [tal], og var derfor blevet sendt videre til jer, men ingen alvorlige symptomer endnu). Jeg fik ikke rigtig svar på mine spørgsmål, måske fordi lægen ikke har så meget erfaring endnu.	Godt
42	Jeg har følt mig godt informeret, men jeg spørger også selv ALT personalet, hvis jeg mener, noget er mangelfuldt.	Godt
45	Har brug for en tolk.	Godt
46	Kommer sent på grund af travlhed.	Virkelig godt
52	Jeg mener, at det er meget, meget vigtigt at have en kontaktsygeplejerske, som samarbejder med lægen og som ved, hvad der foregår. Jeg synes, at det er fantastisk, at der er en kontaktsygeplejerske specielt for [patienter med særlig kronisk sygdom]. Hun kunne udnyttes meget bedre som formidler osv. Det er der behov for i en verden med [denne kroniske sygdom].	Godt
58	FØR: Kontrol. Under: Grundig undersøgelse af læge NN, besked om skæve blodprøver, stop med et bestemt præparat, ikke siden besked om prøverne har ændret sig. Har henvendt mig pr. telefon men ikke fået svar?	Godt

	62	Den lægelige information og behandling, er jeg yderst tilfreds med, men den sygeplejende indsats/information og arrangement kunne godt trænge til en opfriskning.	Godt
	65	Manglende information efterfølgende.	Godt
	72	Skriftlig kommunikation omkring sygdommen var en kopi af en pjece fra Gigtforeningen. Eftersom sygdommen er så udbredt, kunne det være ønskeligt med uddybende information.	Godt
	76	Jeg fik først materiale om gigt [flere] måneder henne i forløbet, da det blev tid til at have en samtale med sygeplejerske. Det var noget sent i forløbet. Først to måneder inde i forløbet fik jeg af læge NN at vide, at jeg lå i den gode behandlingsgruppe, og at min sygdom aldrig ville få den store betydning for mig. Det ville også have været rart at have fået den information noget før. Derudover kunne jeg godt have ønsket mig, at der havde været mere information om de tilbud, man kan få, når man nu har fået leddegigt. Fx samtaler hos en psykolog, vederlagsfri træning, behandling hos fysioterapeut. Og dertil kunne det også have været rart, at eventuelle måder at gøre sin kost mere gigtvenlig på blev diskuteret.	Godt
	80	Kan ikke huske den skriftlige information. Det er [mange] år siden mit første besøg.	Godt
	81	Der gik ret lang tid mellem første og andet besøg, og jeg hørte ikke om årsagen, før jeg selv ringede til en af kontaktpersonerne. Kontaktpersonen undskyldte meget under henvisning til ekstraordinær travlhed og fandt en tid indenfor den efterfølgende uge.	Godt
	85	Til tider er der blevet brugt meget fagsprog og opremsning af medicintyper, jeg kunne overveje, men som jeg ikke kendte og savnede skriftlig information om. Har fornemmelsen af, det var pga. travlhed.	Godt
	86	Jeg får generelt ikke nok information, syntes jeg.	Dårligt
	87	Stor optimisme fra personalets side ("Du skal nok få det godt igen" osv.).	Virkelig godt

ID Kommentarer - UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT

Samlet indtryk

	2	God information om medicin []. God information om kontaktpersoner, jeg kan ringe til. Meget venlig og kompetent hjælp over telefonen.	Virkelig godt
	6	Under min indlæggelse fik jeg stillet mange upassende og nogle irrelevante spørgsmål.	Intet svar
	10	Har under behandlingerne haft brug for hjælp uden for aftalt tid. Da har kontaktpersonen givet støtte og hjælp, når jeg har henvendt mig uanmeldt!	Godt
	11	Lægerne er ikke gode og virker lidt ligeglade. Sygeplejerskerne er til gengæld meget kompetente og omsorgsfulde.	Dårligt
	15	Informationen var meget usammenhængende. Ofte modstridende oplysninger fra gang til gang. Og ofte ikke svar på det jeg specifikt spurgte om.	Dårligt
	17	Alle farer forvirrede rundt. STOR travlhed, Derfor vil jeg ikke forsinke personalet.	Intet svar
	19	Bad om anden smertestillende medicin, så jeg kunne leve et anstændigt liv. Fik at vide, at jeg skulle fortsætte med det, min læge havde givet mig. Samt at jeg "skulle tage min alder i betragtning". Skal pensionister acceptere flere smerter end ikke-pensionister?	Godt
	21	Jeg synes, at personalet er dygtige og kompetente.	Godt
	25	Jeg får kun skriftlig information ved skift af medicin.	Godt
	27	Kaos og travlhed, pyha, det er hårdt at være patient.	Dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk


	3	Top.	Virkelig godt
	5	Den skriftlige information var alt for lægelig.	Godt


Reumatologisk Afdeling U

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

ID	Kommentarer - RYGA AMBULANT	Samlet indtryk
3	Jeg ved ikke, om min læge har fået noget information, da jeg ikke har snakket med lægen, siden han henviste mig til Reumatologisk Afdeling U.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	Samlet indtryk
8	Ambulatoriet er et trygt sted at være. Tiden man/jeg har brug for, bliver mig tildelt (gælder hele personalet).	Virkelig godt
15	Når jeg fik at vide, at jeg skulle til kontrol om to måneder, gik der mindst fire måneder. Da jeg skulle komme efter fire måneder, gik der mindst seks måneder, og jeg måtte selv rykke for en dato.	Godt
20	Det kunne være godt, hvis det var muligt at få datoen for næste konsultation.	Godt
23	Som aktiv idrætsmand gennem et helt liv, har jeg i nogen grad været i tvivl om ordets betydning. Hvad betyder "overtrækning" i lægemedicinsk terminologi? Hvor er grænsen/forskellen mellem sygdomsmæssig træthed og træningsmæssig træthed i sportslig forstand? I det hele taget oplever jeg stor forskel mellem disse to verdners sproglige terminologier.	Godt
27	Jeg oplever besøgene som meget upersonlige. Der er ingen fortrolighed, tid eller omsorg. Jeg foreslår, at sygeplejersker bliver mere synlige i forløbet.	Dårligt
29	Jeg har været [gigtpatient] i [mange år]. Mine oplevelser af behandlings- og ambulatoriesituationer har været svingende.	Intet svar
32	Det er altid muligt at ringe til ambulatoriet, det giver tryghed.	Godt
38	Jeg ved, at jeg altid kan ringe til ambulatoriet, hvis jeg har spørgsmål, og lægen ringer derefter tilbage til mig.	Virkelig godt
39	Der mangler information og interesse for spisevaner og livsstil. Det eneste, lægerne var obs på, var om man røg! Hosten burde have en større plads.	Godt
46	De må gerne være direkte med kommentarer som f.eks. "tab dig!", "motionér!" osv.	Virkelig godt
52	Nogle gange aner jeg ikke, hvad der foregår. Måske kontaktsygeplejersken kunne træffes fysisk i ambulatoriet i fast træffetid, så vi sammen kan følge op på det hele. Nogle gange lover sygeplejersken for meget og ringer ikke tilbage som aftalt!	Godt
58	Stadig skuffelse over ikke at få tilbagemelding, men har det godt. Er siden sidste kontrol indkaldt til lungefunktionsprøve og ultralyd af hjertet. Var ikke informeret herom.	Godt
60	Jeg har en spiseforstyrrelse [], som de ikke taler med mig om.	Godt
62	Når jeg skal have ændret [medicindosis], synes jeg, at der går for lang tid, inden jeg får besked. Gerne en uge. Dette grundet de relativt store doser jeg får, samt hvor dårligt jeg får det.	Godt
63	Det er meget vanskeligt at få kontakt pr. telefon. Kunne ønske mig, at I for eksempel kunne kontaktes på e-mail.	Virkelig godt
67	Jeg er tryk ved ambulatoriet. Jeg har haft brug for ekstra besøg, er altid blevet set på, når jeg har henvendt mig. Bliver altid mødt med velvilje.	Virkelig godt
75	Det er meget svært at stille spørgsmål og få SVAR, når man ikke er i ambulatoriet. Jeg har dog fået [svar] fra læge på spørgsmål sendt som brev ([flere] uger). Dog et hurtigt svar fra læge angående medicin [i efteråret]. Godt!	Godt
76	Den utrygge følelse efter besøg i ambulatoriet har mest været igennem de første tre til fire	Godt

måneder af mit forløb (og især besøget, hvor jeg blev diagnosticeret). Senere hen har jeg ikke haft den på samme måde, fordi jeg selv har undersøgt tilbuddene, der eksisterer, og har taget fat i mængde af tingene i forhold til kost, træning, terapi osv.


 78 Telefontiden er for kort. Svært at komme igennem. Virkelig godt


 81 Første besøg var [i efteråret og andet besøg nogle måneder senere]. Afventer nu indkaldelse til røntgen og MR. Er sat i smertestillende behandling[]. Jeg finder dog Pamol-dosis betænkelig høj i forhold til de seneste bulletiner om eventuelle skadevirkninger, fx i forbindelse med hjertelidelser. Indtager i forvejen en del medicin mod [flere lidelser]. Har derfor nedsat Pamol-dosis[]. Feedback på blodprøver er fin og tilfredsstillende. Godt


ID Kommentarer - UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT


Samlet indtryk


 2 God hjælp over telefonen. Virkelig godt


 3 Når lægerne ønsker, at man kommer, og man bliver bedt om at få taget blodprøver inden, og man så mødes med, at det ikke var nødvendigt, så bliver man ked af det. Samtidig må der sømmes fra arbejde og bruges tid på transporten frem og tilbage. Dårligt


 7 Det er meget forskelligt, om jeg føler mig tryk eller utryk efter mine besøg i ambulatoriet. Det afhænger af, hvordan mit sygdomsbillede ser ud på det pågældende tidspunkt. Når behandlingen kører, som den skal, føler jeg mig tryk. Når der er problemer, er jeg utryk. Godt


 9 Ja jeg kunne godt tænke mig, det var den samme læge, som man blev behandlet af hver gang, og ikke forskellige fra gang til gang. Godt

 13 Når man er kommet på afdelingen igennem mange år, er det en anelse frustrerende, at man ikke kan få en fast læge. Alle er såmænd søde og rare, men hver gang, man kommer ind til en ny, starter vi nærmest forfra igen. Der skal vi selv hele tiden være opmærksomme, men det er jo ikke alt, vi ved. Godt

 15 Jeg ville gerne, der var større mulighed for lægekontakt mellem ambulatoriebesøg, fx e-konsultationer. Dårligt


 17 Fysioterapien og ergoterapien har fortalt om kost, ernæring, rygning og alkohol. Fantastiske mennesker med stor livserfaring. Men IKKE det store på ambulatoriet. Intet svar

 21 Jeg synes det er godt, man bliver tilknyttet en sygeplejerske, som man altid kan ringe til mellem besøgene. Godt

 27 Det er svært. Man vil ikke henvende sig, fordi man bare stresser sygeplejerskerne, også selv om man hæver meget op efter injektion, ja, så har man bare ikke lyst til at forstyrre. Det er lidt ensomt og utryk på denne måde! Men det er jo svært at løse, når der ikke er nogen penge til sundhedssektoren! Dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 2 Har fået en sjældent god behandling. Virkelig godt

Reumatologisk Afdeling U














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

ID	Kommentarer - RYGA AMBULANT	Samlet indtryk
1	Godt, at sygeplejerske sagde, at jeg var velkommen til at ringe, hvis der var noget, jeg var blevet i tvivl om.	Virkelig godt
3	Det eneste, jeg tænkte, var, at der kun er trapper op til afdelingen, og det er ikke så nemt, når man ikke går særlig godt. Men alt i alt skal afdelingen og personalet have stor ros for deres arbejde :)	Virkelig godt
4	God kontakt og god information.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	Samlet indtryk
3	Jeg fik rigtig god information og svar på spørgsmål fra både læger og sygeplejersker. Også telefonisk.	Godt
5	Personalet er altid hjælpsomt.	Godt
6	Meget tilfreds med, at det overvejende er den samme læge, jeg taler med.	Godt
7	Jeg synes, det var godt.	Virkelig godt
8	En kaffe/te-automat ville være rar at kunne benytte :)	Virkelig godt
9	Som sagt: Skattekronerne er efter min mening givet godt ud. Omsorg og pleje prægede Kommunehospitalets gamle bygning fra modtagelse til læge (med de mest vidunderlige kølige, svale hænder, der var SÅ beroligende).	Virkelig godt
13	Indsæt en mindre pause syv til ti minutter pr. time, som respittid for lægerne, når de er bagud med tid. De har meget travlt, som vi patienter ser det.	Godt
14	Har ikke observeret, hvordan rengøringen var.	Godt
16	Lille rum, hvor [] opbevares, er der vinduer, så der ikke er privat, og der kommer konstant andre sygeplejerske rendende, når man har et ærinde derinde. Urinprøver: Man skal tisse nede ad gangen og gå med plastikkop med tis til skyllerum. IKKE etisk.	Godt
17	Sætte nogle flere stole til folk med ondt i kroppen. Dem der er nu, er ikke rare at sidde i for os med ondt i ryggen.	Godt
18	Venteværelset er gangen udenfor behandlingsstederne. Meget trafik frem og tilbage af personale, da sygeplejerskernes kontor er placeret for enden af denne ventegang. Er man uheldig med lang ventetid, kan dette godt virke u hensigtsmæssigt.	Godt
19	Når man venter i lang tid, ville det være rart med noget læsestof (ugeblade, aviser).	Godt
20	Nye fysiske lokaler. Gang som venteværelse er ikke godt. Godt med de kolde væsker, gode stole.	Godt
21	Nej, de gør det godt.	Godt
22	Venteværelset er stole som hænger på væggene, i gangen med undersøgelsesrum og sygeplejerskernes kontor. Der sidder man så og venter i en lind strøm af personale og nyankomne patienter. Det er ikke optimalt, når patienterne tit dels kommer langvejs fra og dels kan tilbringe op til [en time] her. Toilettet er fælles med indlagte patienter og fysisk beliggende på sengeafdeling, hvilket gør, at afstanden til toilettet er lang. Da der er mange patienter i ambulatoriet, opleves det ofte, at toilettet er optaget. Dette er ikke optimalt.	Godt
25	Foreslår at I bruger jeres tid, kræfter og penge på at undersøge, behandle og pleje patienterne. Og holde rent. Frem for dette pjat.	Intet svar

✎	27 Den sidste læge har jeg fået tillid til. Sygeplejerskerne kender jeg ikke.	Dårligt
✎	29 Den skriftlige information.	Intet svar
✎	30 Generelt synes jeg, at jeg får en god behandling. Men det er frustrerende at skulle begynde forfra hver gang, jeg er til kontrol, da jeg møder en ny læge hver gang. Jeg er ikke særlig heldig med at blive kaldt til kontrol til tiden, der går nogle gange endog meget lang tid i mellem kontrolbesøgene. Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er der.	Godt
✎	32 "Venteværelset" er blot en gang. Virker forstyrrende, da mange passerer, og diskretion er svær.	Godt
✎	33 Efter fejl blev rettet, er det gået godt.	Godt
✎	34 Jeg har været patient i Reumatologisk Ambulatorium i Aarhus [i mange år] og har generelt kun ros tilovers for den hjælp, jeg har fået gennem alle årene.	Virkelig godt
✎	35 Første gang man kommer, får man tildelt et kort, hvor der står tre kontaktpersoner på, som gælder for mig. Jeg oplever ikke, at disse tre kontaktpersoner er gennemgående. Jeg ved faktisk ikke 100 procent, hvem de er. Idéen er rigtig god, og måske det er tydeligere for andre, bare ikke for mig!	Virkelig godt
✎	38 Jeg ved godt at der er en lang ventetid førend man kommer ind til lægen, men til gengæld har lægen god tid til en, når man er kommet ind.	Virkelig godt
✎	41 Der var intet venteværelse i egentlig forstand. Heller ikke blade. [Træls] når man skal vente en time.	Godt
✎	42 Der arbejder jo en række personer med forskellige opgaver i ambulatoriet, og efter nogen erfaring finder man ud af, at der er visse personaler, men gerne var fast knyttet til. Faktisk er det irriterende, at man ikke har nogen bestemte, gennemgående personaler at holde sig til.	Godt
✎	43 Jeg var med min mand, da det var ham, der skulle behandles, hvor jeg så blev behandlet ved samme lejlighed. Sådan lidt på sidelinjen, da jeg klagede over smerter i [benet].	Virkelig godt
✎	44 Det ville være rart, hvis blodprøvetagning kunne foregå i ambulatoriet (som det gjorde tidligere).	Godt
✎	46 En kaffeautomat. Så det er småting. En god oplevelse.	Virkelig godt
✎	47 Jeg er gået til kontrol i ambulatoriet i [mange år] på grund af ledegigt, og er blevet hjulpet rigtig meget. Min gigt har været i ro i flere år nu, men [for kort tid siden] fik jeg smerter i [mit ene ben], og var bange for, at det var i udbrud igen. Det viste sig, at det var væske, som blev suget ud. Jeg har ikke haft smerter siden og er meget taknemmelig og tryk ved at gå i ambulatoriet.	Virkelig godt
✎	48 De kunne bedre deres samarbejde med patienter angående at aftale kommende konsultationer med dato og tid.	Virkelig godt
✎	49 Ventetiden på at få en tid til undersøgelse var meget lang (seks måneder). Den undersøgende læge var meget kompetent og venlig.	Virkelig godt
✎	51 [Tilrettelæggelsen af forløbet var] sædvanligvis god. Senere besøg: virkelig dårlig. Bliver nødt til at gå på sengeafsnittet for at komme på toilet. Det er dårligt.	Godt
✎	52 1) Jeg kunne forestille mig, at der er stort behov for lupuspatienter for at få en såkaldt patientuddannelse i kronisk sygdom udbudt på Reumatologisk Afdeling af måske kontaktsygeplejersken for lupus. Den kunne "slås" sammen med andre bindevævssygdomme. 2) Jeg er meget taknemmelig for min læge, som altid tager mig alvorligt og hjælper mig.	Godt
✎	54 Det var rart dengang blodprøver etc. kunne tages i ambulatoriet.	Virkelig godt
✎	55 FORKORTELT AF VENTETIDEN. Ambulatoriet kunne gøre noget, hvis det kunne have ansat flere læger og sygeplejersker. Men jeg tror ikke, at det kan lade sig gøre.	Godt
✎	58 En "ansigtsløftning" af ventegangen og ikke mindst bedre lokaler til jeres dygtige personale.	Godt

Bilag 5

Det føles utidssvarende. Tænk dog på arbejdsmiljø for personalet. I risikerer jo, at de flygter fra Region Midt og os patienter, og hvad så?

	59	Personalet er altid glade og hjælpsomme.	Virkelig godt
	60	Mangler af og til: nærvær, når der er travlt. Huske beskeder bedre. Særlig godt: Venlig tone, respekt for patienten som menneske. Det er godt. Fagligt dygtige. Min læge er usædvanlig rar og samtidigt seriøs.	Godt
	62	Venteværelset er mørkt og trist. Det, at det er langstrakt gør desværre, at man nok ikke kan lave små grupper af stole, i stedet for at man skal sidde over for hinanden.	Godt
	64	Jeg synes, at ambulatoriet skal have et bedre venteværelse til patienterne. Så behøver patienterne ikke at sidde i mellemgangen.	Godt
	67	Jeg vil ikke kalde gangen for et venteværelse. Toilet er noget, vi kan låne i dagafdelingen. Jeg kommer langt fra Århus, så et toilet ville være dejligt. Undersøgelsesrummene er små, især hvis pårørende og lægestanden da også skal være der!	Virkelig godt
	68	Jeg synes, de er meget flinke, når man ringer og har virkelig ondt. De sørger straks for, at man får en tid hurtigst muligt til lægebehandling.	Godt
	72	Jeg kunne have ønsket en opfølgningssamtale efter tre måneder, så kan man forholde sig til sygdommen både fysisk og psykisk. Da trænger man til at snakke om forløbet af en livslang sygdom, og hvordan man tackler den m.v.	Godt
	73	Det helt afgørende for min gode oplevelse er, at der er en kompetent læge, som har taget action på min sygdom og fået styr på gigten.	Virkelig godt
	75	Det er et meget behageligt sted at komme! Venlige og hjælpsomme sygeplejersker og virkelig kompetent behandling af lægerne på stedet. Den eneste ting, jeg savner, er mulighed for kontakt til sygeplejerske NN og indkaldelse til kontrol som aftalt.	Godt
	76	Bedre info til nydiagnosticerede, både om, hvad det kommer til at betyde for fremtiden, og de tilbud, der nu findes.	Godt
	78	Der mangler et venteværelse, så man slipper for at sidde på gangen. Der mangler toiletter i tilknytning til ambulatoriet.	Virkelig godt
	79	Generelt er ventetiden for lang. Venlig og behagelig betjening fra personalet i modtagelsen/ambulatoriet.	Godt
	81	1. Undersøgelse virkede ekstraordinært omhyggelig. Lokalesituationen generelt kunne være bedre.	Godt
	82	Behandlingen i ambulatoriet har altid været rigtig god, modsat indlæggelse på tidligere afdeling, som var YDERST kritisabel.	Virkelig godt
	83	Ventegangen er ikke særlig rar. Man hører andre patienters samtaler med sygeplejersker og læger, og der er ikke altid pladser nok. Jeg synes generelt, at personalet er venligt, imødekomende og lyttende. Man kunne godt savne lidt mere viden om alternativet til [præparatet]. Synes, det er lidt frustrerende, at de eneste behandlingsmuligheder under graviditet om afdeling er en [sprøjte] eller ipren. Er der nogen erfaring med kost, livsstil, kulde/varme osv.?	Godt
	86	Vær bedre til at lytte og besvare.	Dårligt
	87	Er stadig i behandling, kender stedet gennem mange år. Er og har altid været tilfreds med den venlige behandling. Kan IKKE finde noget at være utilfreds over!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT		Samlet indtryk
	2	Venligt og imødekomende personale.	Virkelig godt
	4	Det ville være dejligt med et venterum i stedet for at sidde på gangen.	Godt
	6	Personalet bude oplyse, hvis der er meget ventetid. Give noget mere information om ens sygdom.	Intet svar

dom, både skriftligt og mundtligt. Venteværelset kunne godt gøres hyggeligere, så man ikke bare føler, man sidder på en lang gang. Flere blade. Personalet burde være mere behjælpelige, når man henvender sig til dem.

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 8 | Blodprøver burde kunne tages på afdelingen, som det var muligt engang! Personalet burde alle som en have lønforhøjelse! | Virkelig godt |
| ✎ 13 | [Man] kan jo ikke give de høje karakterer [til venteværelset], da vi sidder på "en hønsepind" på gangen. Men fordelene er, at der ikke er særlig lang ventetid mere. | Godt |
| ✎ 15 | Sygeplejerskerne er meget søde og vil gerne hjælpe så godt, de kan. Og så var der pyntet meget smukt op til jul. | Dårligt |
| ✎ 16 | Det ville være virkelig dejligt, hvis I har mulighed for at henvise til eksempelvis varmtvands-træning for gigtramte, da det er uhyre svært selv at få lov uden henvisning. | Godt |
| ✎ 17 | Sparetiderne kan ses på rengøringen, og det kan personalet IKKE gøre for. Men priorité det højere. Lokalerne upraktiske pga. alder. | Intet svar |
| ✎ 20 | Særligt godt: Hjælpsomme, søde og venlige, når man ringer i telefontid med spørgsmål. | Godt |
| ✎ 22 | Venteforhold på gangen, vilkårene kan forbedres. Toiletforhold kan forbedres! Meget positivt indtryk af sygeplejerskerne. Meget kompetente og venlige! | Virkelig godt |
| ✎ 24 | Andet læsestof i venteværelset, så der er mere relevant læsestof i stedet for sladderblade. Det betyder noget for helhedsindtrykket. | Godt |
| ✎ 27 | De gør alle deres bedste, de har bare ikke tiden! | Dårligt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 1 | Det er næsten umuligt at komme igennem på telefon i telefontiden. Kunne der ikke oprettes et mailsystem? | Dårligt |
| ✎ 2 | De har ALLE været fantastisk kompetente og søde. | Virkelig godt |
| ✎ 4 | Jeg er for det meste meget glad og positiv, når jeg har besøgt ambulatoriet. Personalet (alle) er bare så rare og venlige og hjælpsomme. | Virkelig godt |
| ✎ 5 | Synes, at man på et rygambulatorium skulle have stole, som man kan holde ud at sidde på og på anden måde kan hvile ryggen på. | Godt |

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.³ Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

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

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

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