

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Øre-, Næse- og Halsafdeling H  
Århus Sygehus**



12-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	88
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	397
Besvarelser fra afdelingens patienter:	230
Afdelingens svarprocent:	58%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



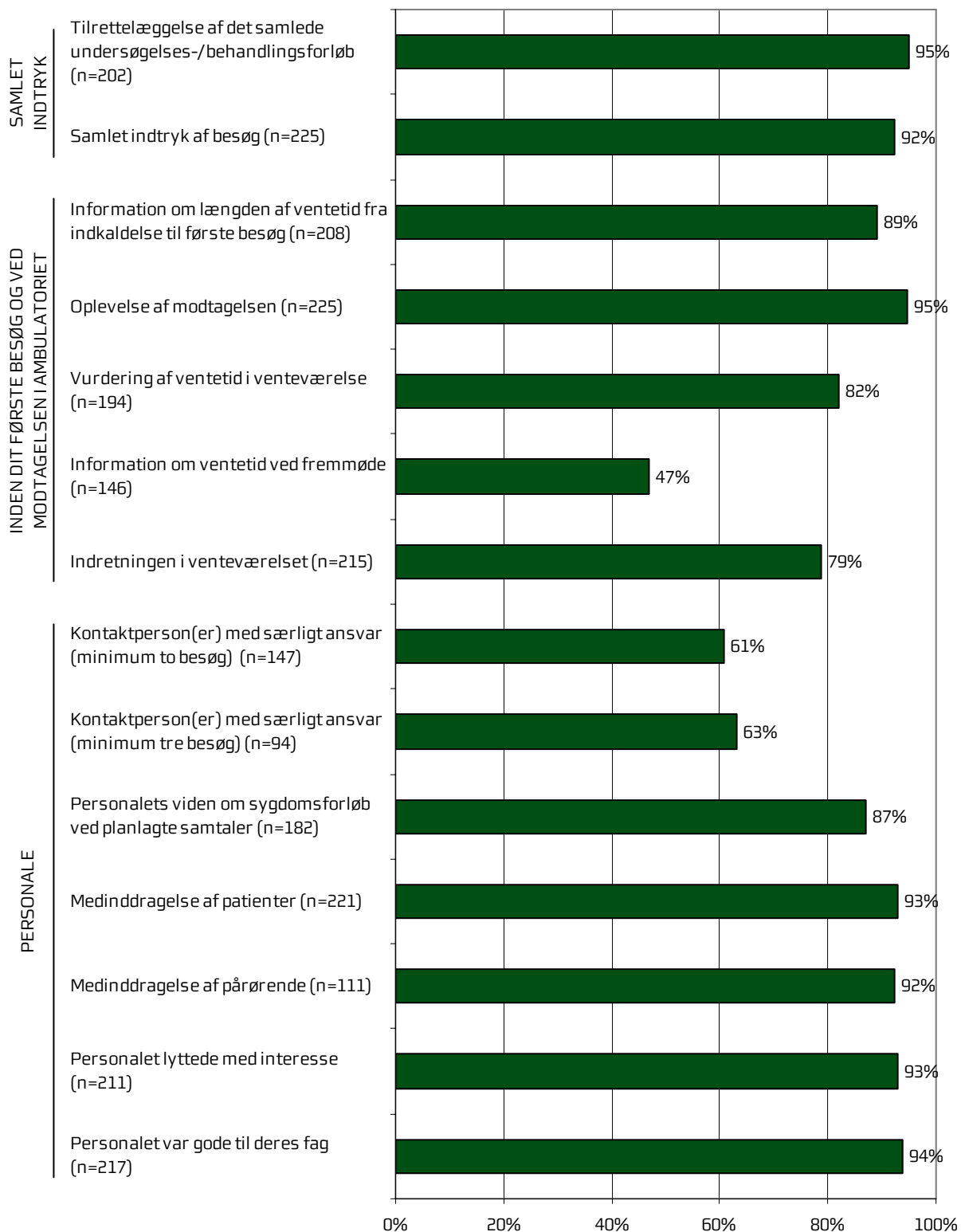


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

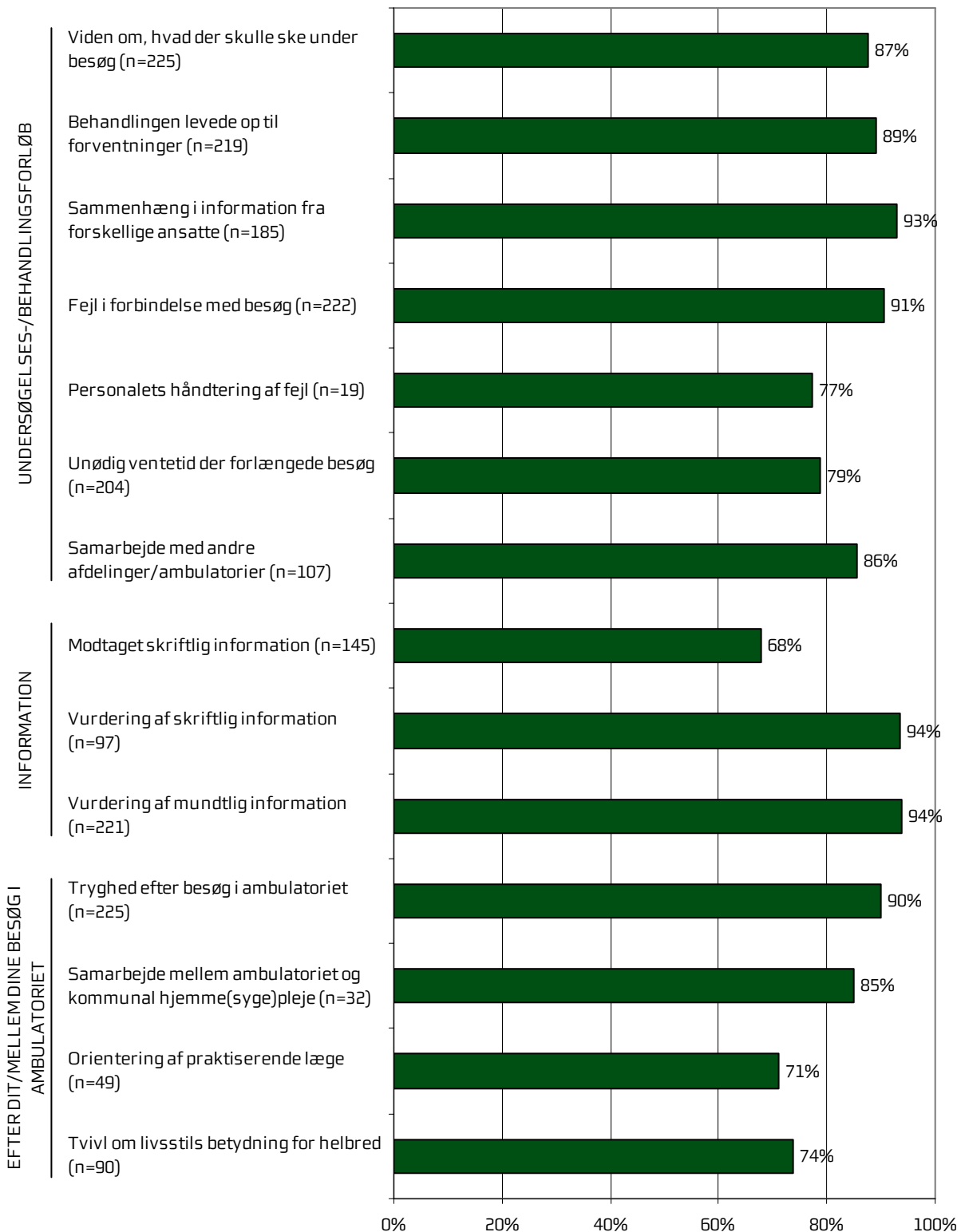
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

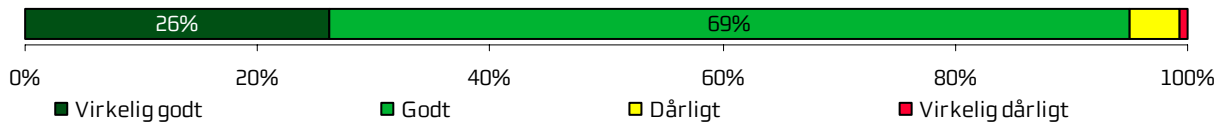
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

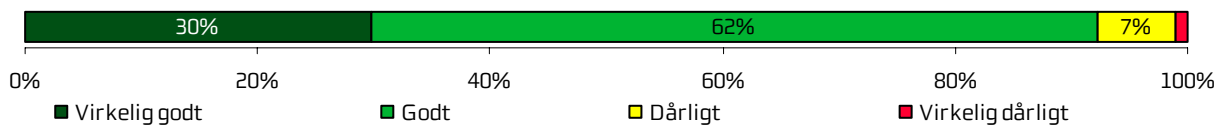
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=202)



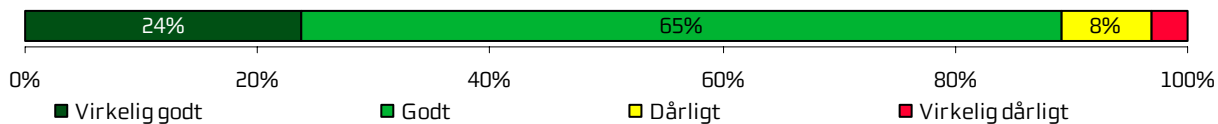
Samlet indtryk af besøg (n=225)



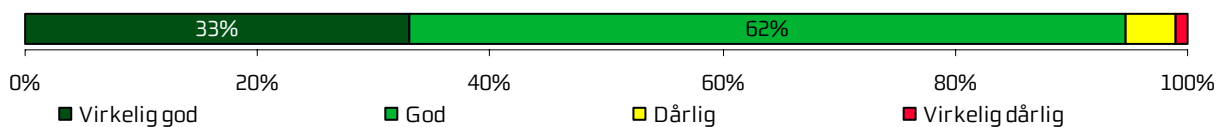
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	90 %	99 %	89 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	93 %	100 %	91 %	97 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

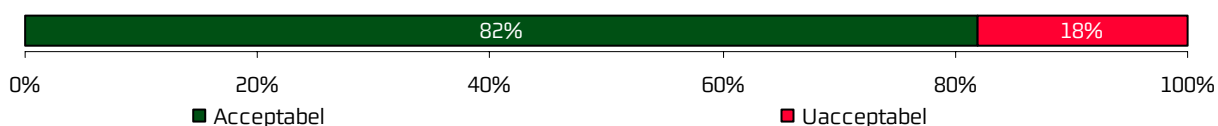
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=208)



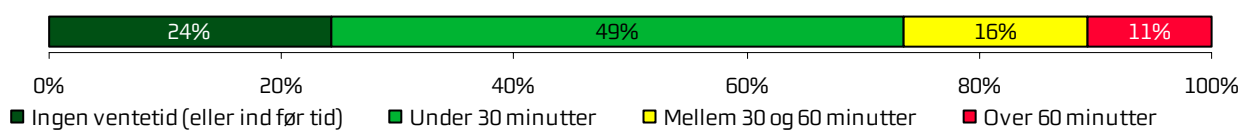
Oplevelse af modtagelsen (n=225)



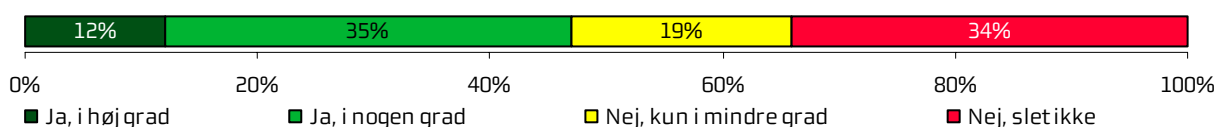
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=194)



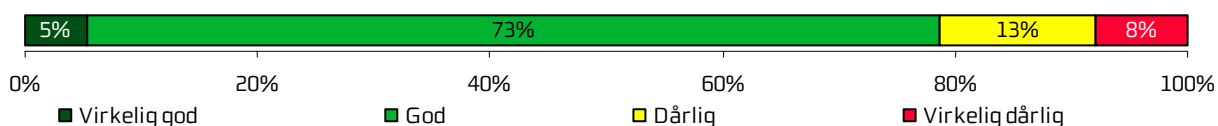
Længde af ventetid i venteværelse (n=219)



Information om ventetid ved fremmøde (n=146)



Indretningen i venteværelset (n=215)

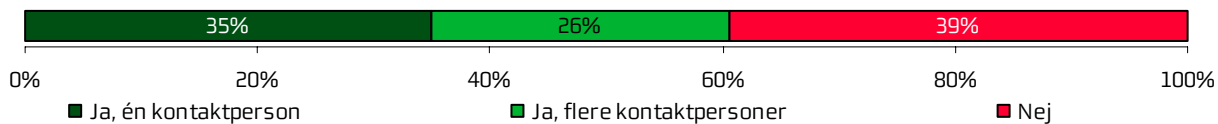




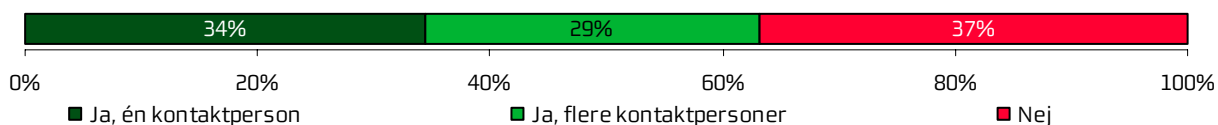
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		89 %	-	97 % *	88 %	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		95 %	93 %	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		82 %	-	97 % *	86 %	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		47 %	30 %	68 % *	33 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		79 %	67 %	91 % *	67 %	79 %

## Personale

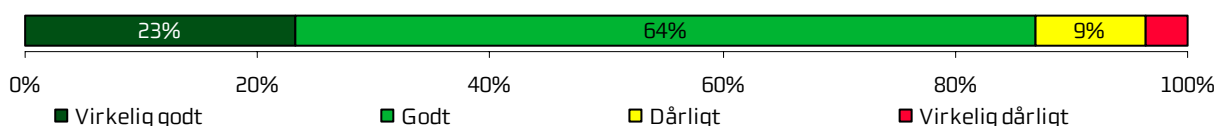
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=147)



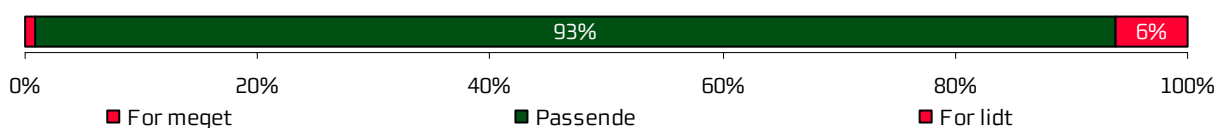
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=94)



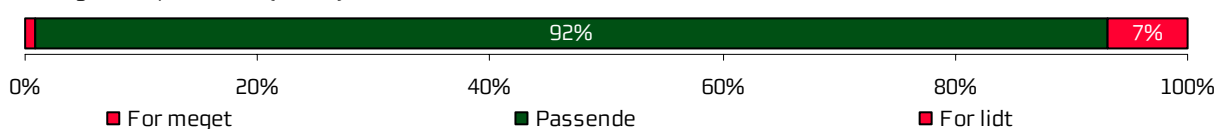
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=182)



Medinddragelse af patienter (n=221)



Medinddragelse af pårørende (n=111)



Personalet lyttede med interesse (n=211)



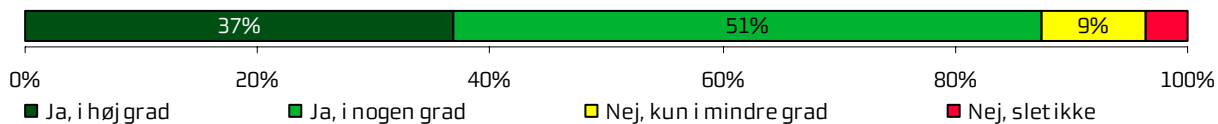
Personalet var gode til deres fag (n=217)



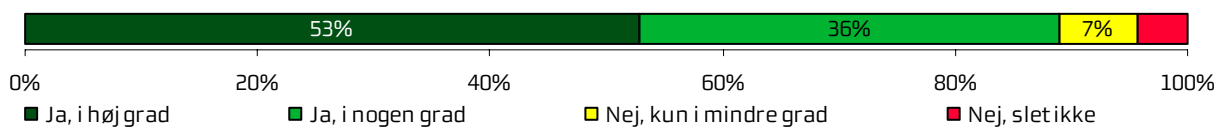
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		61 %	62 %	86 % *	68 %	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		63 %	-	86 % *	69 %	79 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		87 %	85 %	98 % *	85 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	90 %	96 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	87 %	94 %	79 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		93 %	94 %	99 % *	92 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		94 %	93 %	100 %	95 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

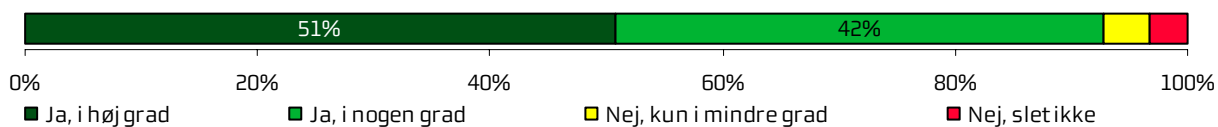
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=225)



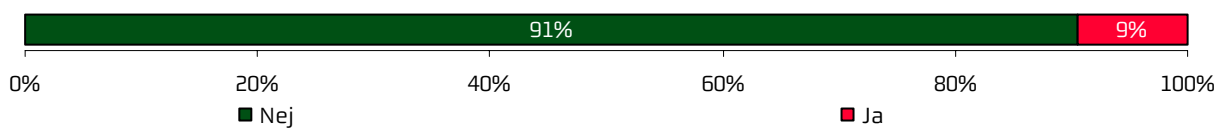
Behandlingen levede op til forventninger (n=219)



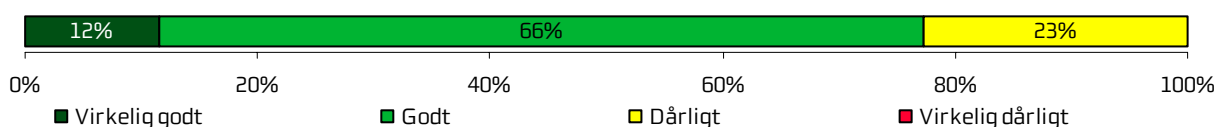
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=185)



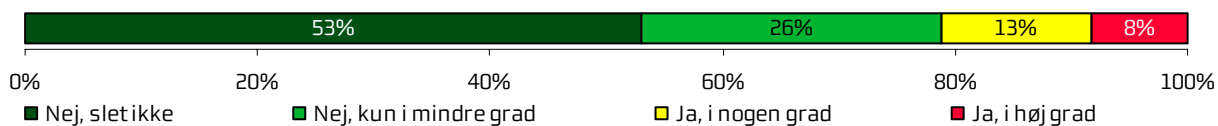
Fejl i forbindelse med besøg (n=222)



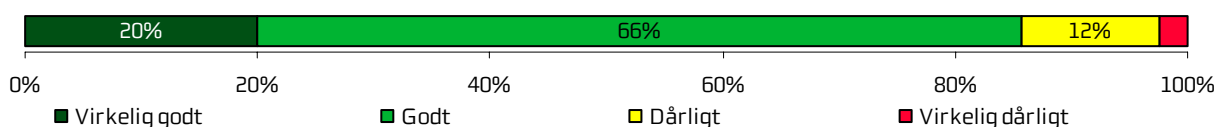
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=204)



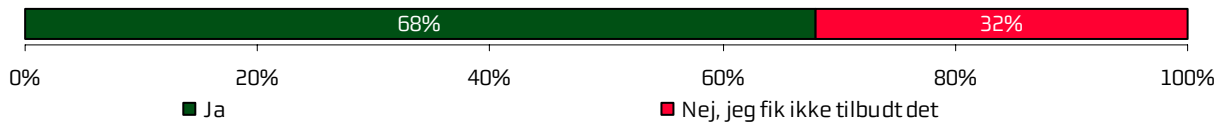
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=107)



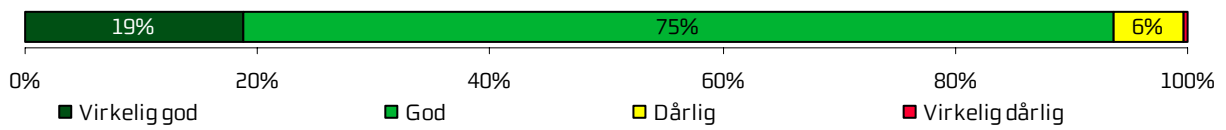
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	85 %	95 % *	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	90 %	98 % *	85 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	87 %	96 %	89 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	-	97 % *	87 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		77 %	-	87 %	54 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		79 %	76 %	96 % *	77 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		86 %	84 %	97 % *	84 %	92 % *

## Information

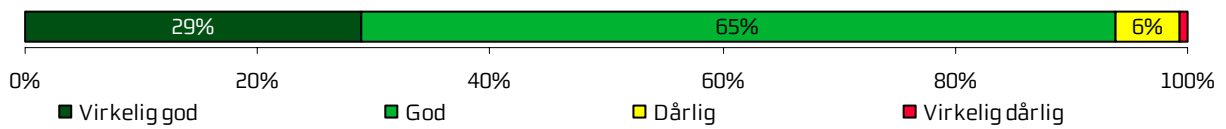
Modtaget skriftlig information (n=145)



Vurdering af skriftlig information (n=97)



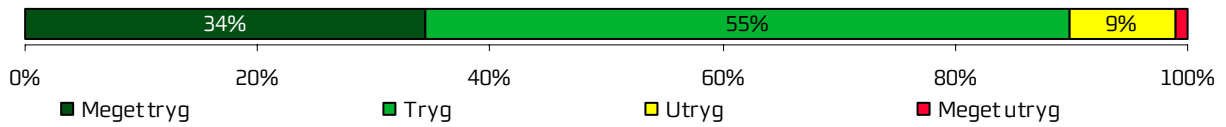
Vurdering af mundtlig information (n=221)



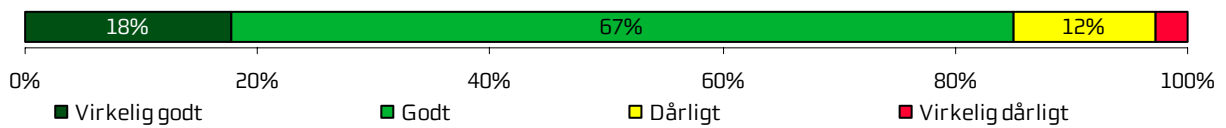
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	79 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	96 %	99 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	91 %	99 % *	91 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

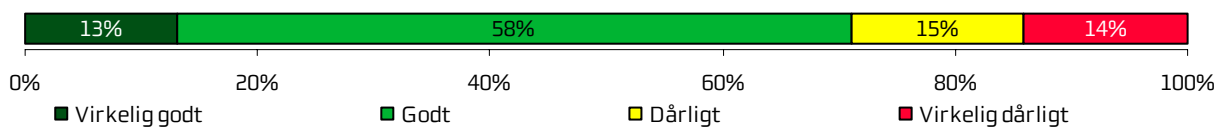
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=225)



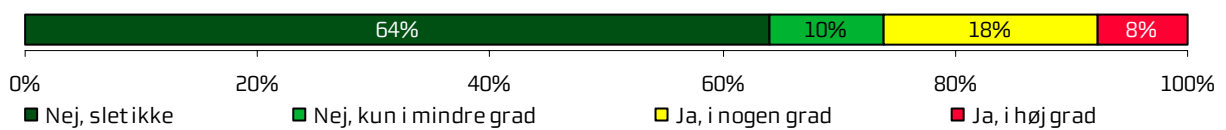
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



Orientering af praktiserende læge (n=49)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=90)

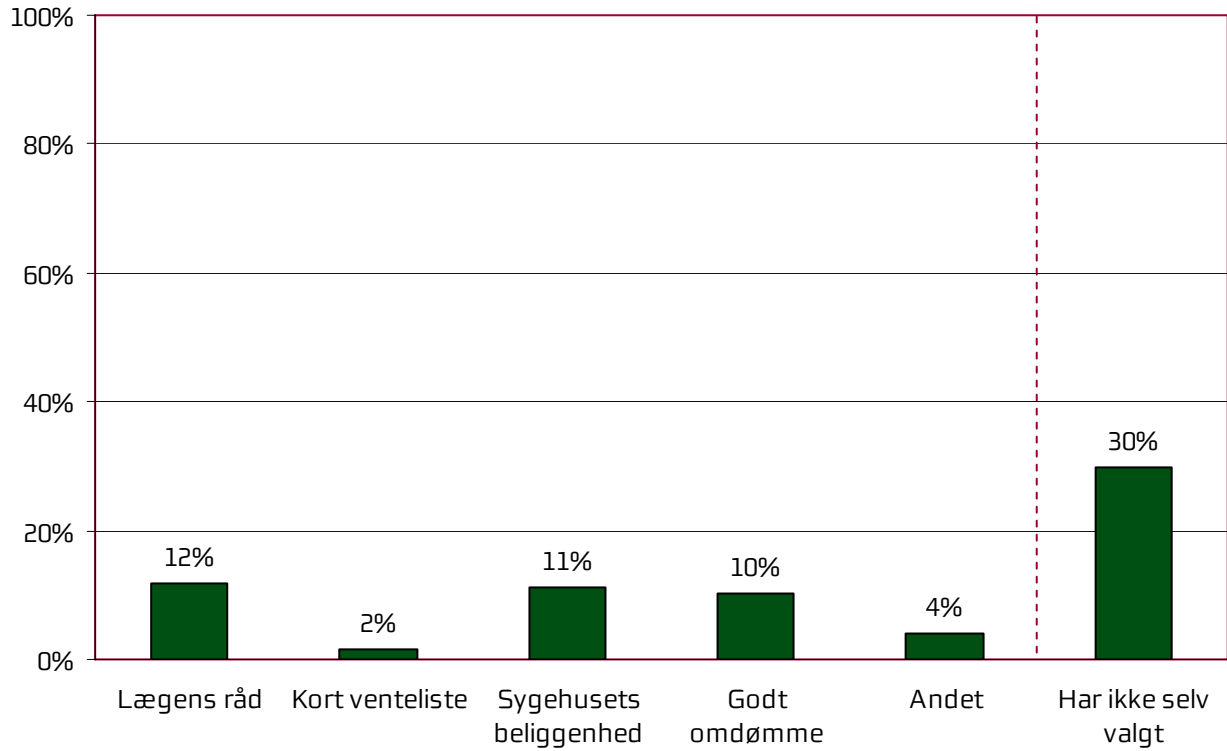




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	91 %	97 % *	87 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		85 %	92 %	98 %	77 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		71 %	62 %	94 % *	76 %	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	76 %	79 %	66 %	73 %

## *Hospitalets eget spørgsmål*

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



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

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

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

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

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

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

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

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

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET**

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

Løbet.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

## INFORMATION

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

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

### SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
34. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.						

### INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

## Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

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

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

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

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

### Fortroligt

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

### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

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

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

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 58 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	58%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	50%	52%
Kvinde	50%	48%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	30%	33%
20-39 år	6%	12%
40-59 år	22%	26%
60-79 år	34%	24%
80- år	8%	5%

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

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

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

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

### Beregningsmetode

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

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

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

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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





## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	230		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	115		50%	
Kvinde	115		50%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	69		30%	
20-39 år	14		6%	
40-59 år	51		22%	
60-79 år	78		34%	
80- år	18		8%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	159		73%	
Pårørende	59		27%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	209		94%	
Ikke dansk	14		6%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Audiologisk Afdeling	120		52%	
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	88		38%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22		10%	

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	69	4	1	202	21
<b>Køn</b>						
Mand	31	62	7	0	108	6
Kvinde	21	77	1	1	94	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	24	72	4	0	63	4
20-39 år	0	72	28	0	11	3
40-59 år	20	76	2	3	46	4
60-79 år	36	61	3	0	68	8
80- år	28	72	0	0	14	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	73	4	1	139	16
Pårørende	32	61	7	0	53	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	70	4	1	182	21
Ikke dansk	33	53	13	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	26	68	6	0	104	12
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	27	69	3	1	78	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	75	10	0	20	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	62	7	1	225
<b>Køn</b>					
Mand	30	62	7	1	115
Kvinde	29	63	6	1	110
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	27	66	7	0	67
20-39 år	0	63	29	8	14
40-59 år	29	64	7	0	50
60-79 år	37	57	4	2	77
80- år	35	65	0	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	28	64	6	2	157
Pårørende	33	57	10	0	57
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	62	7	1	205
Ikke dansk	33	60	7	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Audiologisk Afdeling	31	62	8	0	118
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	29	63	6	2	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	67	5	0	21

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	65	8	3	208	18
<b>Køn</b>						
Mand	23	63	10	4	107	7
Kvinde	25	67	5	2	101	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	65	10	0	58	11
20-39 år	9	66	25	0	13	1
40-59 år	20	70	7	4	47	2
60-79 år	28	61	5	6	73	3
80- år	25	75	0	0	17	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	68	8	4	149	6
Pårørende	34	55	11	0	47	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	66	8	3	189	16
Ikke dansk	39	54	8	0	12	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	19	66	11	4	107	12
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	30	64	4	2	81	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	70	20	0	20	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	62	4	1	225
<b>Køn</b>					
Mand	34	59	6	1	114
Kvinde	32	64	3	1	111
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	61	8	1	68
20-39 år	16	69	16	0	14
40-59 år	31	69	1	0	49
60-79 år	39	57	2	2	77
80- år	40	60	0	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	32	63	4	1	155
Pårørende	34	58	8	0	58
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	63	5	1	204
Ikke dansk	62	38	0	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Audiologisk Afdeling	32	62	5	1	118
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	35	60	3	1	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	76	10	0	21

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

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	82	18	194	31
<b>Køn</b>				
Mand	86	14	98	16
Kvinde	78	22	96	15
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	80	20	59	9
20-39 år	75	25	13	1
40-59 år	74	26	44	7
60-79 år	87	13	62	14
80- år	100	0	16	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	80	20	136	20
Pårørende	83	17	48	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	81	19	176	29
Ikke dansk	88	12	11	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Audiologisk Afdeling	87	13	102	16
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	77	23	74	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	28	18	4

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	49	16	11	219	2
<b>Køn</b>						
Mand	23	53	13	11	113	0
Kvinde	26	46	18	10	106	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	23	55	15	7	67	0
20-39 år	15	26	42	17	13	0
40-59 år	19	48	13	19	50	1
60-79 år	31	46	14	9	73	1
80- år	18	69	12	0	16	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	45	17	13	151	2
Pårørende	20	60	15	5	56	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	49	16	11	199	2
Ikke dansk	27	49	15	10	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	25	60	12	3	116	1
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	23	37	20	20	81	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	55	18	5	22	0



**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	35	19	34	146	24
<b>Køn</b>						
Mand	15	31	18	37	77	11
Kvinde	10	39	20	31	69	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	1	35	30	35	47	6
20-39 år	11	22	14	53	10	2
40-59 år	13	41	20	26	34	7
60-79 år	24	29	8	39	43	9
80- år	8	51	24	16	12	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	33	16	36	99	18
Pårørende	3	39	28	29	40	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	34	19	36	133	22
Ikke dansk	0	71	25	4	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	7	34	22	37	73	14
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	18	37	16	30	57	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	13	25	56	16	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	73	13	8	215	12
<b>Køn</b>						
Mand	6	71	17	7	111	4
Kvinde	5	76	10	9	104	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	4	82	12	2	66	3
20-39 år	0	47	14	39	14	0
40-59 år	0	69	22	10	48	3
60-79 år	7	75	12	6	71	5
80- år	25	75	0	0	16	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	5	72	14	10	147	10
Pårørende	4	83	10	2	56	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	74	13	9	194	12
Ikke dansk	9	76	16	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	7	78	13	2	115	5
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	4	68	14	15	80	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	85	15	0	20	2

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	35	26	39	147
<b>Køn</b>				
Mand	30	18	52	76
Kvinde	40	34	26	71
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	35	27	38	37
20-39 år	0	29	71	9
40-59 år	33	35	32	34
60-79 år	37	21	42	53
80- år	56	14	30	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	29	29	42	106
Pårørende	43	19	39	31
<b>Modersmål</b>				
Dansk	34	25	41	133
Ikke dansk	22	44	33	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Audiologisk Afdeling	39	22	39	87
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	29	31	40	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	25	42	12

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	34	29	37	94
<b>Køn</b>				
Mand	28	24	48	50
Kvinde	41	35	24	44
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	25	37	38	21
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	35	38	28	24
60-79 år	35	21	44	40
80- år	60	24	16	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	30	31	39	70
Pårørende	34	28	38	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	32	29	38	85
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Audiologisk Afdeling	41	25	34	61
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	21	38	42	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	22	33	9

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	64	9	4	182	42
<b>Køn</b>						
Mand	23	62	10	4	88	25
Kvinde	23	65	9	3	94	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	24	65	9	3	57	12
20-39 år	0	41	42	17	13	1
40-59 år	32	54	11	3	38	12
60-79 år	23	72	3	2	61	14
80- år	23	77	0	0	13	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	65	10	4	124	30
Pårørende	25	61	10	3	49	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	61	10	4	164	39
Ikke dansk	19	81	0	0	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	21	71	9	0	92	26
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	26	57	10	7	72	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	67	17	6	18	3

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	221
<b>Køn</b>				
Mand	2	92	7	111
Kvinde	0	94	6	110
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	1	95	3	69
20-39 år	6	80	14	14
40-59 år	0	96	4	49
60-79 år	0	90	10	72
80- år	0	100	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	92	8	151
Pårørende	4	94	2	58
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	93	7	202
Ikke dansk	8	92	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>				
Audiologisk Afdeling	2	91	8	116
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	0	95	5	84
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	21

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	92	7	111	110
<b>Køn</b>					
Mand	2	91	7	58	54
Kvinde	0	94	6	53	56
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	2	98	1	52	17
20-39 år	0	87	13	6	8
40-59 år	0	94	6	15	33
60-79 år	0	86	14	31	44
80- år	0	86	14	7	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	92	8	64	88
Pårørende	2	94	3	40	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	93	6	98	104
Ikke dansk	0	89	11	9	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Audiologisk Afdeling	2	89	9	56	60
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	0	96	4	47	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	25	8	13

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	31	6	1	211	11
<b>Køn</b>						
Mand	62	30	7	1	107	5
Kvinde	61	33	5	1	104	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	66	26	8	0	64	4
20-39 år	26	51	23	0	13	1
40-59 år	67	29	4	0	48	1
60-79 år	60	34	3	3	71	4
80- år	67	33	0	0	15	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	34	6	2	146	7
Pårørende	67	25	8	0	53	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	32	6	1	191	11
Ikke dansk	71	14	14	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	59	34	7	0	110	6
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	63	29	5	2	82	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	32	0	0	19	2



**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	24	6	1	217	7
<b>Køn</b>						
Mand	69	24	6	1	111	2
Kvinde	69	25	6	0	106	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	30	3	0	66	2
20-39 år	17	58	17	9	13	1
40-59 år	74	19	7	0	49	0
60-79 år	76	18	6	0	73	3
80- år	82	18	0	0	16	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	26	6	1	150	5
Pårørende	70	25	6	0	55	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	23	6	1	197	7
Ikke dansk	45	48	7	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	67	28	5	0	114	4
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	72	20	6	1	83	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	25	10	0	20	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	51	9	4	225	1
<b>Køn</b>						
Mand	37	51	8	4	113	0
Kvinde	36	50	10	3	112	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	32	60	6	2	69	0
20-39 år	31	39	0	29	14	0
40-59 år	43	36	19	3	49	0
60-79 år	40	51	8	1	76	1
80- år	29	71	0	0	17	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	47	10	4	155	1
Pårørende	32	56	8	4	58	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	50	9	3	205	1
Ikke dansk	36	50	7	7	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	34	56	8	3	117	1
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	39	46	10	5	87	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	48	5	5	21	0

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	36	7	4	219	8
<b>Køn</b>						
Mand	50	40	7	3	113	1
Kvinde	56	33	6	5	106	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	58	33	6	4	64	5
20-39 år	17	45	26	13	13	1
40-59 år	41	45	8	6	48	1
60-79 år	60	33	4	3	77	1
80- år	65	29	6	0	17	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	38	8	4	152	5
Pårørende	62	30	2	6	56	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	35	7	4	199	8
Ikke dansk	36	57	0	7	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	52	37	5	6	115	4
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	54	35	8	2	83	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	52	5	5	21	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	42	4	3	185	37
<b>Køn</b>						
Mand	50	44	1	5	95	19
Kvinde	52	40	6	2	90	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	53	5	3	53	15
20-39 år	11	57	23	9	9	5
40-59 år	57	40	3	0	40	9
60-79 år	61	31	2	6	70	6
80- år	45	55	0	0	13	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	43	4	3	132	21
Pårørende	49	40	6	5	44	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	43	4	3	167	35
Ikke dansk	57	36	0	8	12	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	52	41	1	5	92	25
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	50	42	7	1	76	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	53	0	6	17	4

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	222
<b>Køn</b>			
Mand	92	8	113
Kvinde	89	11	109
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	91	9	69
20-39 år	78	22	14
40-59 år	92	8	48
60-79 år	91	9	76
80- år	93	7	15
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	90	10	153
Pårørende	89	11	58
<b>Modersmål</b>			
Dansk	91	9	204
Ikke dansk	84	16	12
<b>Afsnitsnavn</b>			
Audiologisk Afdeling	93	7	118
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	88	12	83
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	21

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	66	23	0	19	2
<b>Køn</b>						
Mand	12	60	28	0	8	1
Kvinde	11	70	19	0	11	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	32	40	28	0	7	0
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	65	20	0	15	0
Pårørende	-	-	-	-	4	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	66	23	0	19	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	17	17	67	0	6	2
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	10	90	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	26	13	8	204	17
<b>Køn</b>						
Mand	49	26	14	11	104	9
Kvinde	57	26	12	6	100	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	49	30	13	8	61	7
20-39 år	17	43	10	30	13	1
40-59 år	59	15	20	6	41	7
60-79 år	58	25	10	6	74	1
80- år	61	26	7	7	15	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	23	15	9	144	9
Pårørende	50	34	9	7	49	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	26	12	8	188	15
Ikke dansk	32	18	30	21	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	59	27	7	7	107	9
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	47	24	18	10	78	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	32	21	5	19	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	66	12	2	107	69
<b>Køn</b>						
Mand	16	71	10	3	54	38
Kvinde	24	61	13	2	53	31
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	9	79	5	7	39	21
20-39 år	14	39	46	0	8	3
40-59 år	23	62	15	0	22	14
60-79 år	28	65	7	0	34	26
80- år	-	-	-	-	4	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	63	16	0	73	44
Pårørende	13	77	0	10	28	22
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	64	13	3	99	63
Ikke dansk	19	81	0	0	6	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	20	74	4	2	46	42
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	20	61	17	2	54	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	43	14	29	7	8



**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	68	32	145	72
<b>Køn</b>				
Mand	74	26	69	41
Kvinde	63	37	76	31
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	72	28	45	23
20-39 år	57	43	12	2
40-59 år	77	23	37	12
60-79 år	66	34	44	28
80- år	27	73	7	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	70	30	103	47
Pårørende	71	29	38	19
<b>Modersmål</b>				
Dansk	69	31	134	64
Ikke dansk	73	27	9	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Audiologisk Afdeling	70	30	70	41
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	66	34	59	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	16	5

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	75	6	0	97	1
<b>Køn</b>						
Mand	14	73	12	1	49	1
Kvinde	24	76	0	0	48	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	24	72	4	0	33	0
20-39 år	0	84	16	0	7	0
40-59 år	23	72	4	0	26	0
60-79 år	15	76	8	1	29	1
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	75	7	0	70	1
Pårørende	21	74	5	0	27	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	74	7	0	91	1
Ikke dansk	19	81	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	16	80	4	0	49	0
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	21	71	8	0	38	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	10	10	10	0

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

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	65	6	1	221
<b>Køn</b>					
Mand	28	65	7	0	112
Kvinde	30	65	4	1	109
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	28	65	7	0	65
20-39 år	0	86	14	0	14
40-59 år	24	69	5	3	47
60-79 år	38	57	5	0	78
80- år	29	71	0	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	28	65	6	1	155
Pårørende	30	64	6	1	54
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	65	6	1	202
Ikke dansk	40	60	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Audiologisk Afdeling	24	71	5	0	117
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	35	58	6	1	84
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	70	5	5	20

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	55	9	1	225
<b>Køn</b>					
Mand	39	50	11	0	114
Kvinde	30	61	7	2	111
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	37	52	11	0	68
20-39 år	0	72	28	0	14
40-59 år	37	54	7	3	49
60-79 år	38	54	6	2	78
80- år	31	63	6	0	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	31	59	9	2	157
Pårørende	41	48	11	0	57
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	56	9	1	206
Ikke dansk	36	48	17	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
Audiologisk Afdeling	36	55	8	0	118
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	33	56	9	2	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	21

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	18	67	12	3	32	13	173
<b>Køn</b>							
Mand	14	78	8	0	15	6	91
Kvinde	21	59	16	5	17	7	82
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	37	47	16	0	6	1	59
20-39 år	-	-	-	-	2	3	9
40-59 år	-	-	-	-	4	1	44
60-79 år	23	58	13	6	15	6	52
80- år	0	100	0	0	5	2	9
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	14	70	12	4	25	12	113
Pårørende	41	41	18	0	5	0	52
<b>Modersmål</b>							
Dansk	13	69	15	3	27	12	161
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>							
Audiologisk Afdeling	7	67	20	7	15	9	91
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	27	67	7	0	15	3	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1	16

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	58	15	14	49	170
<b>Køn</b>						
Mand	11	48	26	15	21	92
Kvinde	15	64	8	14	28	78
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	13	56	13	18	17	49
20-39 år	-	-	-	-	3	11
40-59 år	23	52	26	0	8	41
60-79 år	12	62	11	15	19	55
80- år	-	-	-	-	2	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	66	13	9	33	118
Pårørende	16	39	23	23	14	43
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	63	15	14	42	158
Ikke dansk	52	33	14	0	6	7
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	10	52	14	24	21	94
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	15	62	15	8	26	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	17

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

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	10	18	8	90	132
<b>Køn</b>						
Mand	68	7	20	5	50	63
Kvinde	59	13	16	11	40	69
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	64	0	36	0	13	55
20-39 år	15	30	56	0	7	7
40-59 år	76	5	14	5	21	28
60-79 år	68	12	7	13	44	32
80- år	56	0	44	0	5	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	11	17	9	78	76
Pårørende	59	0	41	0	8	50
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	11	15	7	83	121
Ikke dansk	18	0	64	18	6	7
<b>Afsnitsnavn</b>						
Audiologisk Afdeling	70	6	24	0	33	81
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	61	12	16	12	51	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	0	17	0	6	15





## 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.

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H, Århus Sygehus
















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














ID	Kommentarer - Audiologisk Afdeling	Samlet indtryk
1	Jeg har intet at klage over, jeg er blevet behandlet godt, de var søde og omsorgsfulde. Den dame, jeg talte med sidst, var meget overrasket over, at jeg havde høreapparater i fra dag et af og var glad og tilfreds med dem, og det er jeg. Jeg er meget taknemmelig.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Jeg fik foretaget en [operation].	Godt
3	Generelt en god oplevelse. Imødekommende personale, der opleves fagligt kompetent.	Godt
5	Indkaldte mig hurtigere end forventet i forhold til den oplyste ventetid!	Virkelig godt
10	Ventefaciliteterne er små - der kunne godt være noget læsestof til ventetiden. Og evt. en automat hvor man kunne købe en kop kaffe/te eller en sandwich - jeg kommer på ambulatoriet i løbet af en arbejdsdag og har brug for et måltid, når jeg pga. dette ikke får en frokostpause. Og pga. at undersøgelserne kan tage lang tid. Alternativt orientere i indkaldelsesbrevet om, at "...der gøres opmærksom på, at det IKKE er muligt at købe mad og drikkevarer på..." TAK FOR GOD BEHANDLING FRA DE ANSATTE.	Virkelig godt
11	Ventetiden til forundersøgelsen bude være meget bedre i planlægningen. Tænk dem, der har et lille barn, som skal opereres. Alt det andet var super. Dejligt personale, venlige og imødekommende. Var god til at fortælle, hvad der skulle ske. Helt okay. Jeg er [] opereret. Nogle glemte, at jeg ikke kunne høre så godt. Det må ikke ske på en øreafdeling. Nyopereret, frustreret og så at skulle sige til personen, at jeg hører ikke så godt. Det burde de vide. Ellers kun ros til afdelingen.	Godt
12	Ambulatoriet tager professionelt hånd om én på alle måder - tak :)	Virkelig godt
13	Som [handicappet] er der valg mellem Århus og Gentofte, hvorfor vi fandt det mest naturligt at vælge Århus. Dette har vi absolut ikke fortrudt. Det skal siges, at vi bor [et andet sted] og har dobbelt så langt til København/Gentofte, som vi har til Århus.	Godt
18	Mit bud er, at hvis en patient er døv, kan man skrive på det papirerne, så den læge, der indkalder personen er klar over, at han/hun er døv. Måske give dem et kort, der står døv på, så I ved hvem er døv. Så vil døve føle sig mere trygge.	Godt
21	Syntes det var godt, at ambulatoriet holdt kontakten og blev ved med at holde øje med, hvordan det gik. Godt forløb :)	Godt
23	Jeg vil fortælle, at min hørelse ikke er optimal [], og det gør, at jeg sommetider skal have noget gentaget, for at forstå alt nøjagtigt.	Godt
25	Jeg kunne godt tænke mig bedre venterum, interiør. Måske lidt saft/kaffe. Men hvis ventetiden ikke er længere end det jeg oplevede, kan man leve med det.	Godt
27	Mangler stadig udskrivningsbrev, eller noget på skrift, som konklusionen på behandlingsforløbet.	Godt

Det fik vi til første undersøgelse.

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 29 | Det er fire år siden, jeg fik nye høreapparater og venter på indkaldelse, men det er alt for lang ventetid, jeg er kommet her i 40 år og har haft høreapparater i 45 år.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 30 | Man kunne godt gøre ventetiden bedre. Vi oplevede ved vores første besøg at sidde og vente i flere timer på noget, der tog fem minutter.   | Godt                     |
| ✎ | 32 | Audiologisk afdeling burde have større bevillinger. Der er mange, som føler sig presset til private høreklivninger. Fordi det offentlige er overbelastet i forhold til deres bevillinger.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 33 | Et lidt mere spændende venteværelse med aktiviteter for drenge i alderen 10+.  | Godt                     |
| ✎ | 35 | Den person, jeg var inde hos for at få fastlagt, hvilket høreapparat, der var bedst for mig, gav sig rigtig god tid til at lytte til mine ønsker og behov med det resultat, at jeg har gået med mine nye høreapparater, siden de blev udleveret. Nogle gange har jeg sågar glemt at tage dem af inden sengetid. Så tak for det.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 36 | Få strammet op på deres 1000 forskellige edb-systemer, så den ene part ved, hvad den anden snakker om. Det er tydeligt, at der bliver sparet på høreapparatområdet - og det er frustrerende, når man har et barn med hørehandicap - personale, flow, tidspres på ventelister, etc.   | Intet svar               |
| ✎ | 37 | Jeg skulle have haft hjælp til at afgøre, om høreapparaterne passede, hvorimod jeg selv skulle isætte dem. Dette har resulteret i, at høreapparaterne falder/glider ud af øregangene. Jeg glæder mig til at få hjælp ved næste besøg. :)   | Godt                     |
| ✎ | 38 | Send ikke familier med små børn ind og snakke med en uerfaren læge. Det har vi været tre gange nu, det duer ikke.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 39 | Jeg har kun fået høreapparat. Jeg har ikke været syg, men jeg blev godt behandlet.   | Godt                     |
| ✎ | 40 | Jeg synes, jeg har fået en fin behandling hele vejen igennem.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 43 | God personlig betjening. Kvalificeret personale. Jeg kunne ønske bedre information med hensyn til vedligehold af høreapparat.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 45 | Jeg valgte det offentlige efter flere forsøg hos private, for at få et godt resultat, men det lykkedes ikke at få et tilfredsstillende resultat. Det lykkedes desværre heller ikke hos det offentlige.   | Godt                     |
| ✎ | 47 | Oplys om ventetid når vi er ankommet! Pjecer er ok, men de bliver hurtigt læst. Blade til voksne og bøger til børn. Tilbyd SMS-påmindelse, hvilket er muligt via EPJ.  | Godt                     |
| ✎ | 48 | Jeg skulle have høreapparat for første gang. To audiologer hørtestede mig og fortalte mig, hvilket apparat der nok var bedst for mig i mit fag []. Dette forløb var rigtigt fint. Senere, da jeg var hos [en anden læge], lå der ca. 30 høreapparater på bordet foran ham. Det var tydeligt, at han var ligeglad med, hvilket apparat jeg valgte. Måske skulle han ikke have den opgave, men det hele skulle ligge hos audiologerne. | Godt                     |
| ✎ | 49 | Jeg havde tre til fire besøg på hospitalet. Hver gang en ny medarbejder. Det er for dårligt, at det ikke er samme medarbejder hver gang.   | Godt                     |








## Bilag 5

	51	Bedre information ved udlevering af nye høreapparater og opfølgning herpå. Det er utroligt svært at få tider til justering eller tid, hvis der er problemer.	Dårligt
	53	Jeg kom til samtale ved en [,der var svær at forstå]. Jeg havde lidt svært ved at forstå hende. Det synes jeg, er MEGET forkert, da jeg jo er hørehæmmet. Men det har jeg gjort opmærksom på.	Godt
	54	Bliver venligt modtaget.	Godt
	56	Godt tilfreds med behandlingen og blev af personalet godt behandlet.	Det kan jeg ikke vurdere
	57	Ambulatoriet gjorde det udmærket.	Godt
	58	[]. Vi hører fint, og lægen var meget sød.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsambulatoriet</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Der blev sagt, at det ville blive den samme læge næste gang, hvilket var ok for mig. Men det var en helt anden.	Godt
	5	Mangler stadig brev om, hvornår behandling skulle forestå. Der blev sagt, at vi modtog brev indenfor én måned. Var til undersøgelser [tidligt på efteråret].	Godt
	6	Den undersøgende læge er ikke voksen nok til sådan et job, han var mere interesseret i, hvad sygeplejerskerne foretog sig, end hvad han så i min næse. Det var først, da jeg kom ind til det sted, hvor jeg fik udleveret mit apparat, at jeg blev taget alvorligt. STOR ROS TIL NN.	Intet svar
	7	Ambulatoriet var ikke i tvivl om, hvilken behandling der vil hjælpe på mit problem.	Virkelig godt
	8	MEGET dårlige parkeringsforhold. Skulle gerne bruge 30 minutter på at finde en p-plads. Det er problematisk, da der jo gerne skal tages ekstra fri fra arbejde i forbindelse med undersøgelse.	Godt
	9	Min datter blev henvist akut og kom til akut.	Virkelig godt
	11	Jeg har fået [foretaget en operation] pga. en knude. Da vi er oppe at få svar, går vi til ambulatoriet. Der får vi at vide, at vi skal på tredje eller sjette sal (der, hvor jeg var til undersøgelse). Det første, vi møder, er mange brochurer med forskellige former for kræft - det er måske ikke nødvendigt, at brochurerne ligger fremme, før der er konstateret kræft.	Virkelig godt
	12	Der må kunne gøres noget ved de uacceptabelt lange ventetider i ambulatoriet. Det virker som om, der er sat alt for lidt tid af per patient, siden man kan være enormt forsinket allerede tidligt om morgenen! Oplysning om ventetid bør være standardprocedure, når man ankommer! Et bedre indrettet, mere lyst og venligt venteværelse ville gøre ventetiden langt mere behagelig.	Godt
	13	Jeg synes helt klart, der skal arbejdes meget mere med at få ventetiden ned på et anstændigt niveau. Det er et eklatant spild af folks tid, og der er en udpræget arrogant "lægens-veje-er-uransaglige-stemning". Derudover er det skandaløst, at man "fordi bukserne bliver stjålet" har udskiftet hospitalsbukserne med en slags sarong, man kan folde om sig. Det bidrager kun yderligere til den dybt nedværdigende holdning overfor patienter og stålsatte ignorance overfor patienternes intellekt og viden om egen tilstand.	Dårligt

-  14 Venteværelset kunne godt være bedre. Det er lidt trist at sidde og se på andre, der bliver kørt til og fra operationer. Venteværelset ligger lige udenfor opvågningsstue. Ikke særlig godt, synes jeg. Der er ros for den gode information om, hvad jeg skulle gennemgå. God information omkring bedøvelse, og hvad der var af muligheder for kvalmestillende midler. Gerne lidt mere opmærksomhed efter man er kommet fra opvåkning, tilbage til stuen. Her oplevede jeg, at jeg efter tre-fire timer på stuen, ikke havde fået tilbudt noget mad. Måtte selv bede om det. Godt
-  16 Lidt frustrerende, at speciallægen, som henviste, og lægen ikke talte sammen og samtidig, at de ikke er enige om behandling. Godt
-  17 Alle var meget imødekommende og venlige. Virkelig godt
-  21 Lægerne NN/sygeplejersker NN: I er glade, imødekommende og lyttende. Rengøring/altmuligmand: Flink og smilende. Lægerne De fleste rigtig søde og dygtige. Nogen skulle bare vide! Sygeplejersker: I er smilende, realistiske og søde. Skranken: Ved for lidt om ventetiden! Men gode til at tackle ventende patienter. Sygeplejersker på stuerne: Søde, hjælpende, imødekommende. Opvågnings: Jamen igen søde, lyttende, imødekommende undtagen en dame [], hun blev for bestemmende. [Anden] var meget sød. Godt
-  22 Jeg er kommet på audiologisk igennem rigtig mange år. Der er sket rigtig store fremskridt, hvad service angår, og jeg er fuldt tilfreds nu. Virkelig godt
-  23 Jeg følte mig virkelig godt behandlet hele vejen igennem ambulatoriet. Alle var professionelle og menneskelige. P.S. Sig ikke dette til VKS regeringen - så piller de ved jeres afdeling. He-he. Stor hilsen til ambulatoriet. Jeg har været der to gange indenfor et år, med samme gode behandling. Virkelig godt
-  25 Jeg går til regelmæssig kontrol samt scanning af mit øre. Jeg kunne ønske mig, at det var den samme læge, jeg talte med efter undersøgelse mm. Godt
-  27 Huske at tænke på, at det er mennesker man har med at gøre, der ikke er vant til sådanne undersøgelser, og der er jo en grund til, at man kommer der. Virkelig dårligt
-  29 Fagligt er behandlingen ok. Der mangler ledelse, er min vurdering. Der kan spares på personantallet ved konsultationerne. Der var tre og en halv person, da jeg blev erklæret rask. Godt
-  30 Jeg synes, sygeplejerskerne gør deres arbejde utrolig godt. Flere er søde og venlige - det er rart. Jeg har efterhånden været på afdelingen en del gang og føler mig næsten som hjemme! Jeg er ikke altid tryk ved de forskellige læger, men alt taget i betragtning, er det ikke noget, som fylder meget. Godt
-  31 Vi har fået kompetent behandling, men kommunikationen mellem de MANGE forskellige læger på afdelingen har været for ringe og kommunikationen til andet hospital også dårlig. Godt
-  32 Jeg synes, at når man kommer fra [speciallægen] i mit tilfælde og til jer, så får man lavet nøjagtig de samme undersøgelser og [tester]. Men savner fra begge steder en bedre uddybelse af problemet, og hvad der eventuelt kan gøres for at hjælpe mod problemet. I øvrigt i mit tilfælde får jeg mit tinnitus om aftenen, men fik taget begge tester om dagen og ved ikke, om det har betydning? Savner svar! Dårligt
-  33 Ved ikke, om det er aktuelt her, men jeg var til en undersøgelse af struben [først på året] - det foregik under narkose. Der oplevede jeg [en person], der deltog i narkosen, som meget ubehagelig. Godt






## Bilag 5



Han forklarede ingenting og handlede hårdhændet. Der var selvfølgelig andre personaler til stede, og det var tydeligt for mig, at de ikke var enige i hans arbejdsform. Fik foretaget MR scanning [i efteråret] og mener, det var samme person med samme ligegyldige holdning.

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|    | 34 | Inden for det sidste halve år har der været et betydeligt fald i ventetiden, BÅDE på lægekonsultation og patienttransport. Både min mor og jeg har følt os meget velkomne i ambulatoriet, og læge NN har været en meget stor støtte gennem de [mange] år.  | Intet svar               |
|    | 35 | Det ville være godt med en sygeplejerske, som følger patienten under hele forløbet, og også at man møder den samme læge hver gang, da alle læger har forskellige synspunkter vedrørende medicin og behandling.   | Godt                     |
|    | 36 | Jeg synes, at modtagelsen skal være bedre. Der skal sidde en og tage imod, når man kommer. Det virker som om, alle løber forvirret rundt. Venteværelset skal være mere overskueligt, og de ansatte skal informere om evt. ventetid. Hvis man er nervøs, når man kommer, bliver man mere nervøs over at føle, der ikke er styr på noget. Og den ro udviser personalet IKKE i venteværelset. | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 37 | At nogle læger skal lytte bedre til patienterne og ikke i udtryk give patienterne fornemmelse af det værst tænkelige. Jeg følte en form for manipulation specielt ved de første undersøgelser.   | Godt                     |
|    | 39 | Jeg synes, at personalet skal have stor ros for deres måde at takle en [] nervøs dreng på. Alle var hele vejen igennem kompetente, tålmodige og meget nærværende i forhold til ham, så han umuligt kan have følt sig overset og "talt hen over hovedet på". Super oplevelse (når det nu skulle være...).   | Virkelig godt            |
|  | 41 | Jeg synes, de er meget dygtige, venlige og imødekommende.  | Godt                     |
|  | 42 | Ambulatoriet gjorde særligt godt.  | Godt                     |

### **ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

### **Samlet indtryk**

- |   |   |   |                          |
|---|---|---|--------------------------|
|  | 1 | Jeg syntes, det ville være optimalt, hvis man efter udlevering og indstilling af nye høreapparater kunne komme ind til omjustering i løbet af få dage, og ikke som det er nu, hvor man skal vente op til en måned på en ny tid. Der burde være åben konsultation nogle timer et par gange om ugen til opståede problemer.   | Godt                     |
|  | 3 | Konsultationerne er professionelle. Jeg kunne ønske en kortere venteliste/-tid.   | Godt                     |
|  | 4 | Generelt synes jeg, jeg fik rigtig god behandling og pleje under min operation og akut indlæggelse, både kommunikation og forløb :) Jeg anbefaler personalet at anvende bærbar PC til kommunikation med døvblevne, kommende [øreopererede] og [øreopererede], så der kan skrives samtidig med, hvad for eksempel lægen og sygeplejersken siger til patienten, for at undgå misforståelser.  | Intet svar               |
|  | 5 | Oprindeligt skulle jeg have ventet 22 måneder på at få udskiftet et tidligere høreapparat, som ikke længere virkede efter hensigten samt få tilpasset et nyt til mit andet øre, hvor hørelsen også var blevet dårlig. 22 måneders ventetid må siges at være urimelig lang tid i denne sammenhæng. Men bortset fra det har jeg generelt set været tilfreds med behandlingen på ambulatoriet. | Godt                     |
|  | 9 | Vi bliver altid mødt af fleksibilitet i høj grad.   | Det kan jeg ikke vurdere |






-  10  Det er kun på høresecentralen, at de kan lave apparater, som passer til mit høre-tab. Godt
-  11 Ingenting kunne være bedre. Godt

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H, Århus Sygehus

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











ID	Kommentarer - Audiologisk Afdeling	Samlet indtryk
2	Jeg er kommet på flere afdelinger. For mig er det to forskellige afdelinger.	Godt
6	Adskillelige udsættelser af mødetid.	Godt
9	Fint.	Godt
11	Jeg var ikke blevet informeret om, at forundersøgelserne ville være [det meste af dagen]. Det må kunne udføres på en bedre måde, tidsmæssigt.	Godt
12	Jeg synes, at en ventetid på [flere år] er for lang tid - især når man er [ældre]!!!	Virkelig godt
15	Vi fik en god og grundig gennemgang.	Godt
16	Ventetiden var meget meget lang.	Godt
17	Helt urimelig lang ventetid.	Godt
19	Man får ikke noget at vide om ventetiden. Har ventet op til 2 timer.	Dårligt
22	Jeg kontaktede selv Audiologisk Afdeling efter ca. 56 ugers venten og fik derefter hurtig tid (ca. to uger). Den oplyste ventetid var minimum tre måneder (det blev også overholdt, ha).	Godt
25	Fik at vide, at der kunne gå op til 18 måneder, og at jeg ikke skulle ringe for at fremrykke tiden.	Godt
30	Synes ventetiden var MEGET lang.	Godt
31	[ ] Vi fik ikke information, vi fik først besked 10 dage før undersøgelse.	Virkelig godt
35	Hvis der menes tiden, fra jeg modtog første brev med oplysning om en ualmindelig lang ventetid, samt hvor der stod, at der grundet travlhed henstilles til, at jeg ikke kontaktede audiologisk afdeling med henblik på indkaldelse, kan jeg kun kalde dette for dårlig information. Hvis der derimod menes tiden, fra da jeg ankom første gang, og til jeg blev hentet i venteværelset, kan jeg kun være tilfreds. Der var nemlig ingen ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
36	Der var ikke ventetid ved børn - kun nogle dage.	Intet svar
38	Vi vidste overhovedet ikke, at vi kunne få besked om, at han havde en høreudsættelse. Vi troede, han skulle igennem nogle flere undersøgelser.	Det kan jeg ikke vurdere
39	Ok.	Godt
45	Ja: Godt og vel et års ventetid ER UTILSTEDELIGT.	Godt



	46	Der er for lang ventetid.	Godt
	49	[Næsten to og et halvt års] ventetid på høreapparater er en katastrofal kundeinformation, når hørebesværet giver sprogforståelsen. (Mangel) Min pårørende fik hjælp af patientvejledningen. Det er direkte TÅBELIGT at sende et sådant brev til en kunde.	Godt
	51	Information sker per brev, hvor man får en tid om uforståelig lang ventetid.	Dårligt
	52	Henvist via privathospital og ventetiden var derfor acceptabel.	Godt
	59	Der forekom dog flere udsættelser, som bevirkede, at der gik [næsten et år], inden jeg kom til undersøgelse.	Virkelig godt



**ID Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsambulatoriet**

**Samlet indtryk**





	1	Der var ingen ventetid!	Godt
	4	Efter henvisning fra Regionshospitalet Holstebro, hørte jeg ikke noget indenfor 14 dage. Ringede flere gange og kunne ikke få noget at vide. Først da min praktiserende læge ringede, skete der noget.	Virkelig godt
	7	Fra jeg var ved egen læge, til jeg blev indkaldt til undersøgelse på ambulatoriet, gik der under tre uger. Så det er jeg meget tilfreds med.	Virkelig godt
	9	Virkelig god modtagelse. Blev taget alvorligt, kunne det ene ikke lade sig gøre, var man klar til en anden handling.	Virkelig godt
	21	ALT, ALT, ALT for lang tid i venteværelset. Har flere gange (mere end seks gange) siddet og ventet i tre timer, også med fastende barn på to og tre år.	Godt
	25	Det var i 1995, så jeg kan ikke huske, hvorledes ventetid, modtagelse m.m. var.	Godt
	27	Jeg synes ventetiden er alt for lang, ca. otte måneder inden jeg kunne komme til, og der er jo en grund til, at man søger hjælp og undersøgelse. Inden man tager sig sammen til at kontakte sin læge om problemet, er der allerede gået noget tid.	Virkelig dårligt
	29	Receptionisten så mig ikke. Talte med kollega første gang. Bedre anden gang. Der blev snakket meget i receptionen blandt de unge.	Godt
	33	[] Henvisningen gik utroligt hurtigt, så ingen ventetid.	Godt
	38	Alt for lang ventetid.	Godt

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet indtryk**

	3	Jeg savnede en mere præcis angivelse af ventetiden.	Godt
	4	Har kendskab til forløbet, da jeg har været til [operation][efterår] 2004 og CI-scanning siden [vinter] 2004. Har ikke været på ambulatoriet på H-afdelingen siden [efterår] 2009 og [vinter] 2010.	Intet svar

## Bilag 5

- |   |   |   |               |
|---|---|---|---------------|
|  | 5 | Den forventede ventetid på 22 måneder virkede urimelig lang, men den skyldes vel primært politiske og økonomiske beslutninger. Informationen var principielt i orden. I praksis blev ventetiden for mit vedkommende ikke så lang. Ventetiden i selve ambulatoriet var okay. | Godt          |
|  | 6 | Vi ventede i lang tid uden information, og der var mange patienter, så vi sad tæt, og luften var dårlig.  | Godt          |
|  | 7 | Jeg lider af hospitalsskræk, og jeg blev meget nervøs, da jeg fik at vide, at jeg skulle opereres. Og jeg synes, at ventetiden var meget lang.  | Virkelig godt |
|  | 8 | Jeg havde fortalt, [hvad jeg arbejdede med], og det, at jeg ikke kunne høre, gav indimellem store problemer, så ventetiden var for lang.  | Godt          |

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Audiologisk Afdeling	Samlet indtryk
1	De er rigtig søde, lige meget hvem jeg havde kontakt med.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Jeg husker, at jeg ventede, men at de sygeplejeelever, der modtog mig, var utroligt søde. Jeg oplevede dog at få operationen udsat to gange, og den sidste gang lå jeg klar til operationen, men måtte tage hjem med en udsættelse i 14 dage.	Godt
8	Oftede en sur sekretær i receptionen, som kan være ret afvisende.	Godt
10	Dejligt at møde venlige mennesker.	Virkelig godt
12	God og positiv oplevelse :-)	Virkelig godt
15	Godt personale og sød betjening. Vand og kaffe.	Godt
18	Synes ikke, I tager så meget hensyn til, [hvis] man er døv eller hørehæmmet: Når I kalder navnet, kan man ikke høre det og så sidder man stadig og venter og tænker på, hvornår det er ens tur.	Godt
26	Der manglede struktur over ventetiden i venteværelset.	Godt
30	Rummet (venteværelset) virker lidt koldt.	Godt
36	Det er træls altid at møde 'sekretær-muren', som ikke har styr på noget som helst, men som altid har sure ansigter. Der er syv forskellige EDB-systemer, som ikke snakker sammen. Meget, meget bøvl med tidsreservation. De ved aldrig, hvad vi skal.	Intet svar
39	Ok.	Godt
42	Sødt og smilende sekretær.	Virkelig godt
44	Dog virkede det lidt mærkeligt, at samtlige ansatte kom ned fra 1. sal et par minutter over 09.00, når der stod mange mennesker og ventede.	Godt
46	For lang ventetid.	Godt
49	Lidt passiv modtagelse.	Godt
50	Alle var søde og venlige.	Virkelig godt
51	Det er umuligt at få acceptable tider til justering.	Dårligt
59	Venlig og saglig modtagelse.	Virkelig godt

## Bilag 5

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	Samlet indtryk
10	Det er lidt stressende, at der er så mange forskellige patienter/læger mm., der går gennem venteværelset hele tiden.	Godt
18	Problemet med parkering.	Virkelig godt
21	[Receptionspersonalet] på første sal er mere imødekommende end de er på tredje sal, som sidder bag en glasluge.	Godt
27	Det var meget svært at finde en parkeringsplads. Der stod godt nok i papirerne, at man skulle tage højde for det, men det kunne slet ikke lade sig gøre at finde én. Men jeg fandt heldigvis én med parkering højst en time, og det var hvad jeg ventede før jeg kom til, så jeg var spændt på at komme tilbage til bilen og se, om jeg havde fået en bøde.	Virkelig dårligt
29	Der er ventetid på en time, da jeg skulle til samtale. Desuden ALTID ventetid på ca. 20-30 minutter. Der er INGEN der orienterer om eller undskylder ventetiden.	Godt
31	De var travle, ventede i 45 minutter.	Godt
36	Der skal sidde en og tage imod og evt. informere om ventetid. Man står og venter ved skranken, og det hele virker meget forvirret, og der er lang ventetid, ca. 30 minutter senere end forventet kom jeg til.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Vi sad og ventede i 45 minutter uden at der var andre patienter, og når vi så til sidst spurgte, til det, så fik vi bare at vide, at der nok kom én snart og hentede os. Det er ikke så heldigt midt i spisetid, dvs. [sidst på formiddagen] at skulle sidde der og bare vente med et barn på tre år. Vi kom ind efter 55 minutter og fik bare at vide, at der var sket en fejl, da vi havde skrevet os op.	Dårligt
5	Jeg har været i ambulatoriet flere gange. Langt de fleste gange har modtagelsen absolut været god og hjælpsom - lidt langsommelig måske, men inden for rimelighedens grænser. En enkelt gang har jeg dog oplevet en nærmest direkte uvenlig og absolut uhjælpsom modtagelse.	Godt
8	God og professionel, men havde dog problemer med at forstå lægen []. Dvs. jeg kunne ikke høre, men skulle koncentrere mig meget mere. Men hun var professionel og forklarede igen disse situationer.	Godt
10	Har ingen indflydelse på, hvornår man kan få en ny tid. Den er bestemt, og så skal jeg bare tage fri til at komme der til.	Godt
11	Den var rigtig god.	Godt

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Audiologisk Afdeling	Håndtering af fejl
4	Mit ene høreapparat virkede ikke, da jeg skulle hente det.	Dårligt
7	Der gik ca. 15-20 minutter fra jeg var færdigbehandlet, til jeg fik det at vide.	Godt
14	Jeg fik at vide, at jeg skulle [bruge hjælpemiddel] hele dagen, men ikke, at der ville gå en måned, inden det virkede perfekt. Først da jeg efter flere gange sagde, at jeg gav op, kom der en leder, der informerede korrekt.	Virkelig godt
19	Man får for lidt oplysninger om det, der skal foregå.	Intet svar
20	Der blev ikke lavet de ting, der var aftalt at lave. For eksempel: [Undersøgelse] blev aldrig lavet/sat i gang. Der var aftalt en tid til begge børn samme dag, for at vi kun skulle komme til Århus én gang. Men så var der ikke afsat tid til alle undersøgelser, og vi var nødt til at komme en gang ekstra med det ene barn.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
36	Det er meget svært at vide, hvem vi egentlig skal kontakte på audiologisk afdeling. Ofte bliver det den, der går forbi. Der er altid nye læger, nye teknikere, nye assistenter, hvad der ikke skaber den store tillid til stedet.	Intet svar
38	Vi blev glemt. Vi er endnu ikke blevet tilbudt, om vi vil have undersøgt, om det er arveligt, og min dreng er nu [over et år], og han fik høreapparater, inden han var tre måneder.	Dårligt
39	Ikke syg.	Intet svar
41	Tilretning ikke tilfredsstillende.	Dårligt
49	Blev lovet høreapparat med opkoblingsmulighed til telefonen. Det fik jeg IKKE i første omgang. Vi brokkede os begge, og fik dermed en anden løsning, men endnu kan jeg her [flere måneder] efter IKKE tale i telefon.	Dårligt
55	Fik ekstra en tid til begge børn samme dag, så vi kun skulle køre til Århus én gang. Men så var der ikke sat tid af til det hele alligevel. Der blev snakket om blodprøver, der skulle tages, men de blev aldrig taget og der blev aldrig sat noget i gang med hensyn til blodprøverne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
57	Ingen.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	Håndtering af fejl
2	At de ikke kunne finde ud af, hvad jeg fejlede!	Intet svar
3	Jeg har været 3 gange på ambulatoriet. De første to gange synes jeg, at det var perfekt. De første to gange kom jeg ind præcis til tiden. Den tredje gang havde jeg forstået, at jeg skulle opereres, og	Virkelig godt

## Bilag 5

lægen havde den første gang sagt, at det ville tage ca. 15 minutter. På kontoret sagde de, at jeg skulle være fastende, jeg havde spurgt efter, om jeg ikke skulle have det skriftligt, men da sagde de, at det ikke var nødvendigt.
















✎	12	Efter mit første besøg fik jeg en ny tid til behandling hos en læge i ambulatoriet med speciel kendskab til netop mit problem. På dagen for besøg nummer to kommer jeg på ambulatoriet, men da jeg endelig bliver kaldt ind, viser det sig, at lægen der skulle undersøge mig desværre ikke er tilstede den uge, så de kan ikke undersøge/behandle mig, og jeg bliver sendt hjem med endnu en ny tid længere fremme i kalenderen! Et totalt spildt besøg, og i øvrigt med LANG ekstra ventetid i venteværelset oveni købet!	Godt
✎	13	Måtte tage hjem igen og vente indtil dagen efter pga. forsinkelser, efter jeg ellers var blevet indlagt, havde skiftet tøj og fået smertestillende medicin. Desuden er det dybt nedværdigende, at bukserne er blevet udskiftet med et usselt skørt.	Godt
✎	19	Aarhus blev ikke informeret om min ankomst.	Godt
✎	21	Under den ene operation, finder lægen slet ikke cysten []. Det viser sig, han har ledt "ret meget" forkert. Gangen efter, finder læge NN den, TAK!	Godt
✎	24	Jeg blev ikke informeret om, at jeg ikke måtte tage [medicin] fem dage før operation, så jeg måtte vente længere på operation på grund af det.	Godt
✎	26	At stråle- og kemoafdelingen ikke helt havde styr på, hvornår jeg skulle have det ene og det andet.	Godt
✎	31	Ved svar på [scanning] fra Skejby, var billederne ikke bedømt/beskrevet.	Godt
✎	32	Får min tinnitus om aftenen, mens i laver test om dagen, hvor hørelsen, som jeg selv vurderer det, er okay?	Intet svar
✎	38	Den læge, jeg har tid hos, var aldrig i ambulatoriet - altid optaget af anden opgave.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
✎	1	Fik nye høreapparater, som blev indstillet helt forkert. Der gik 3 måneder og 3 besøg inden en helt 3. audiolog fik dem indstillet korrekt, så jeg kan leve med dem.	Godt
✎	2	Lægen der skulle sende vores datter videre stoppede, og efter lang tid uden at høre noget, kontaktede jeg dem og finder så ud af, at han er stoppet og har glemt os. Så vi står stadig og venter på at komme videre. Lang ventetid for et barn på tre år, der ikke kan høre.	Dårligt
✎	5	Ved en opfølgende justering af mine nye høreapparater var de simple lydmuligheder, - "materialelyde", lydeffekter, tale mv. til at vurdere lyd kvaliteten i de forskellige frekvensområder overhovedet ikke tilstrækkelige. Ved den første justering (i forbindelse med udleveringen af høreapparaterne) var forholdene langt bedre. En i princippet lille og banal "fejl", men reelt set også spild af tid for begge parter.	Dårligt
✎	11	Ingen.	Intet svar

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H, Århus Sygehus









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

ID	Kommentarer - Audiologisk Afdeling	Samlet indtryk
12	Perfekt oplevelse :)	Virkelig godt
13	Vi har været rigtig godt tilfredse med personalet samt behandlingerne (lydtest, tuning, tilslutning af udstyr m.m.).	Godt
24	Forundersøgelse afbrudt, da lægerne holdt møde. Skiftende personale for justering af høreapparat. Det er ikke optimalt. Aflyser tiden på grund af sygdom. [Flere] måneder er prøvetiden overskredet ved begge høreapparater.	Dårligt
25	Havde lidt svært ved at forstå lægen pga. min tinnitus. []	Godt
28	Fik ikke noget ud af undersøgelsen, da vores barn ikke ville samarbejde.	Godt
33	Samtale med [specialist] blev aflyst ved første møde, da vi kom anden gang var [denne] ikke til stede. Først tredje gang kom vi til samtale - ikke helt tilfredsstillende.	Godt
34	Effektiv, fornøjelig og omsorgsfuld.	Virkelig godt
36	Det er utroligt vanskeligt at få udført små reparationer på høreapparaterne. Ting, man selv kan lave, men aldrig får reservedele til fra audiologisk afdeling. Så skal vi stå og tigge om dem på audiologisk afdeling: Hooks, batterilåger, filtre, slanger, etc. Altid med en følelse af uvelkommenhed: "Det kan vi ikke klare" (hvorefter det alligevel ordnes!). Så giv os da muligheden for selv at reparere de høreapparater!! Selv!	Intet svar
38	Det havde været rigtig rart, hvis der havde været en psykolog, man kunne have snakket med, for det er utroligt hårdt at få af vide.	Det kan jeg ikke vurdere
41	Jeg afventer at få teleslynge. Jeg er bange for, at mit apparat ikke er tilsluttet program for teleslynge, men det vil vise sig, og jeg henvender mig efterfølgende.	Godt
44	Den læge, jeg snakkede med, var [svær at forstå], så der var meget søgen efter de ord, jeg kunne forstå.	Godt
47	Det er ventetiden, der scorer dårligt. Det er for galt, at man skal sidde der en halv dag, når barnet ikke skal sove (med spædbørn er det ok, da barnet skal sove under forløbet). Efter undersøgelse skal man ind til lægen, der går næsten altid 30-45 fra undersøgelsen er stoppet til man er inde ved lægen.	Godt
50	Jeg fik ikke på forhånd at vide, at det var muligt med befordringsgodtgørelse. Knagerne til tøj i venteværelset var blokeret af barnevogne. Indkaldelsen til røntgenafdelingen var så tidlig, at jeg ikke ville kunne nå frem med første tog. Dette rettedes dog hurtigt ved kontakt til røntgenafdelingens sekretariat.	Virkelig godt

## Bilag 5

	56	Nej, ingen kritik!	Det kan jeg ikke vurdere
			<b>Samlet indtryk</b>
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsambulatoriet</b>	
	2	Ja, at hvis jeg blev sendt til en anden afdeling, vidste (vedkommende) ikke, hvad jeg fejlede. Min mening er, at han/hun burde kendes ved mit kommende besøg!	Godt
	3	Det var ikke rart at sidde i venteværelset og høre, at de talte om, at en bunke journaler var blevet væk på kontoret, og man havde ventet fastende i [længere tid].	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Alt vel - nogen ventetid må påregnes. Det var akut.	Virkelig godt
	10	Jeg var indlagt på infektionsafdelingen i Skejby og kom til hos jer med det samme.	Godt
	15	Henvielse ikke sendt videre til relevant afdeling.	Virkelig godt
	18	Tak for god behandling.	Virkelig godt
	20	Der var én med til undersøgelsen fra taleinstituttet, men det var ikke min egen talepædagog, dvs. det var én, jeg slet ikke kendte, hvilket gjorde mig lidt utryk oveni, at lægen ikke helt handlede, som jeg havde troet, hun ville gøre.	Det kan jeg ikke vurdere
	21	Om aftenen var vi et andet sted for operationerne og på "den store opvågning". Oplevede ingen problemer med det. Portøren ventede vi ikke på nogen af gangene.	Godt
	27	Jeg synes, det var noget samlebåndsagtigt. Lægen var meget hård i undersøgelsen og fortalte ingenting []. Undersøgelsen var ikke særlig rar, og han kunne godt have gjort det mere følsomt og fortalt, når han gjorde noget, som ikke var særlig behageligt. F.eks. blev slangen pludselig stoppet et stykke ned i halsen, efter han havde undersøgt slimhinder m.m., og da vi var færdige skulle jeg selv hive ordene ud af ham og fik faktisk ingen svar, men blev skrevet op til CT-scanning. Igen en lang ventetid.	Virkelig dårligt
	28	Min operation i øret blev aflyst, efter jeg havde fået beroligende tabletter.	Godt
	30	Generelt har mit behandlingsforløb været fint, men jeg oplever at få forskellige svar fra forskellige læger. Det er svært at finde ud af, hvad man skal tro, når man får vidt forskellige svar omkring en bestemt situation. Her handlede det om, hvorvidt jeg måtte bevæge mig, hvor den ene sagde to måneder, den anden fire uger!	Godt
	31	Kommunikationen er for dårlig! Dygtige læger, men vi har talt med mindst fire forskellige under vores [barns] udredning og ingen af dem havde sat sig ind i vores journal eller vores [barns] lidt sjældne diagnose, før vi kom!	Godt
	32	Fik for lidt at vide om problemet og om der kunne gøres noget ved det, nogle muligheder.	Dårligt
	35	Mange forskellige læger under besøgene (en læge per gang) med hver sin tilgang til emnet. Lidt dobbeltarbejde at forklare det samme hver gang. Optimalt med kun den opererende læge og evt. én mere under sagsforløbet, men dette er nok ikke muligt.	Godt



	36	Synes, det er forvirrende, at der er to forskellige læger, der kigger på en ved to besøg. Synes, at det er forvirrende, at de fortæller hver sin ting. To besøg var bedre, da de også forklarede om evt. operation. Men stadigvæk ikke godt nok.	Det kan jeg ikke vurdere
	37	Blev presset til en reoperation trods ønske om at se tiden an.	Godt
	38	Den læge, der gik forbi, kunne da kigge på mig. Havde ikke set billedet som var forudsætning.	Godt
	42	Alt var acceptabelt. Mange tak til alle, der var involveret i min operation.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Ikke andet end at det ville være godt, hvis I blev kvikkere.	Dårligt
	3	Jeg kunne savne at blive informeret lidt grundigere om karakteren af min [lidelse], og om de tekniske forskelle på [behandlingsmulighederne]. Det vil gøre mig bedre i stand til at evaluere apparaternes tilpasning til mit behov.	Godt
	5	Generelt har jeg været tilfreds med diverse forhold i forbindelse med undersøgelser, justeringer m.v. samt med ventetider, der uvægerligt vil opstå. Tilsvarende har jeg med få undtagelser også kun haft gode oplevelser med personalet.	Godt
	11	Det var godt.	Godt

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Audiologisk Afdeling	Samlet indtryk
9	Vi afsluttede vores besøg med en samtale med lægen, hvor vi snakkede om sprogudvikling/kommunikation, men vi havde svært ved at forstå lægen [].	Godt
12	Fuld tilfredshed :-)	Virkelig godt
14	Jeg havde problemer med [sproget], men begge gjorde deres bedste for at afhjælpe det.	Virkelig godt
36	Med et barn er der ofte reparationer på udstyret fra audiotorisk afdeling. Det mangler de at tage højde for, synes jeg.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	Samlet indtryk
3	Det er et langt forløb, først et halvt år ventetid inden forundersøgelse, så 24 uger igen, hvor jeg så skal til forundersøgelse igen inden en operation, som lægen sagde, ville vare et kvarter.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Jeg fik at vide, at der ikke bliver et tjek efterfølgende, men det kunne jeg virkelig godt tænke mig, at der var. Bare for at være sikker på, at der ikke er kommet halsknuder alligevel.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Har en [bekendt], som skal [i behandling] og har da fortalt hende om ventetiden, men også om det gode personale.	Godt
27	Efter CT-scanning med en ventetid på to måneder og ind og få svar efter 14 dage, er jeg nu skrevet op til MR-scanning. Endnu nogle måneders ventetid. Jeg er meget nervøs for undersøgelsen og svaret, da lægen som henviste mig sagde, "så er vi jo nødt til at bruge udelukkelsesmetoden til at se, at det ikke er en tumor". Det havde jeg slet ikke tænkt på, og jeg er virkelig nervøs. Dette projekt startede for snart tre år siden, og hvis det er en tumor, så er den jo nok så langt fremskredet, at jeg frasiger evt. behandling. Har overvejet, om jeg skulle snakke med min læge om henvisning til Skejby, da de efter sigende er meget gæstfrie og gør rigtig meget for patienterne. Jeg er rigtig ked af mit svar til jer, men nu I selv har ønsket kommentarer, vil I nok også gerne have, at jeg er ærlig og taler fra hjertet.	Virkelig dårligt
32	Der var selvfølgelig ventetiden på under en time (det er man jo nok vant til). Men jeg fik overhovedet ikke fortalt, hvad min tinnitus var kommet af, eller hvordan man kunne gøre noget ved det. Jeg fik at vide, at jeg kunne komme tilbage om 10 år.	Dårligt
40	Ja, de er meget søde og hjælper mig og min datter.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Som jeg skriver i punkt 19, var tiden mellem mine besøg meget frustrerende, da mine høreapparater ikke fungerede optimalt.	Godt



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

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

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

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

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

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

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

---

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