

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Øjenklinikken**

**Regionshospitalet Randers og Grenaa**



12-05-2011

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

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

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

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	83
	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:	266
Besvarelser fra afdelingens patienter:	198
Afdelingens svarprocent:	74%

### **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.



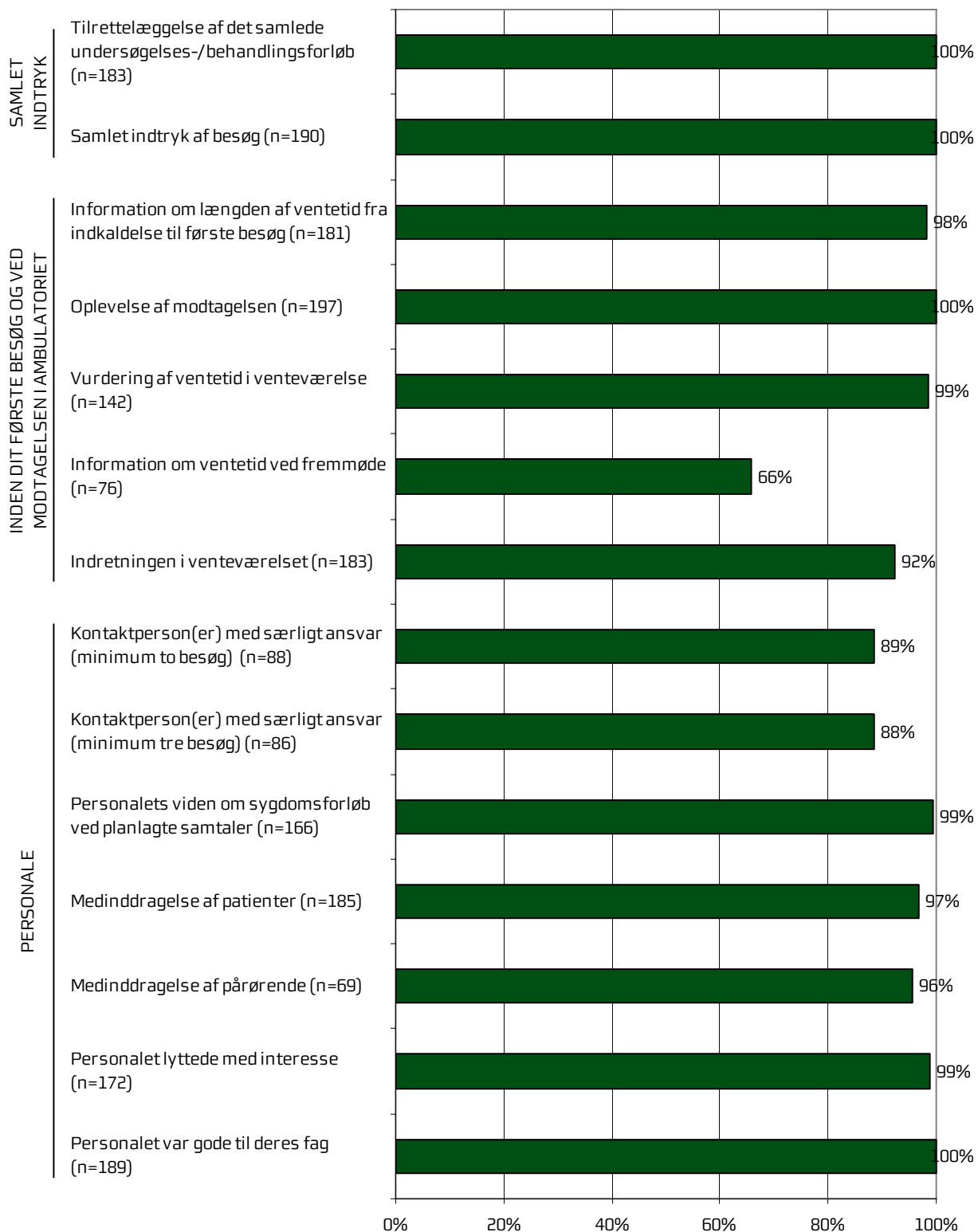


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

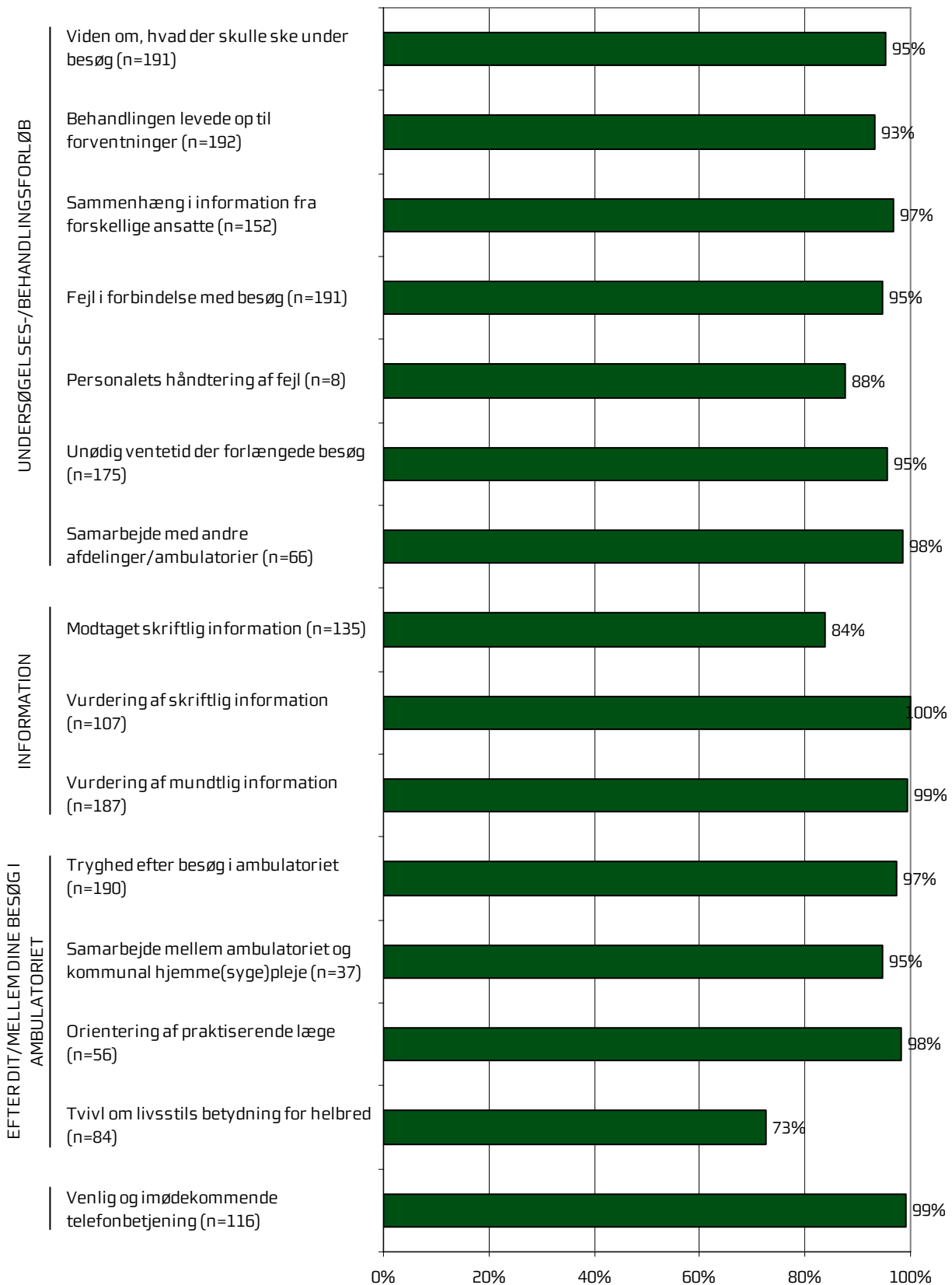
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

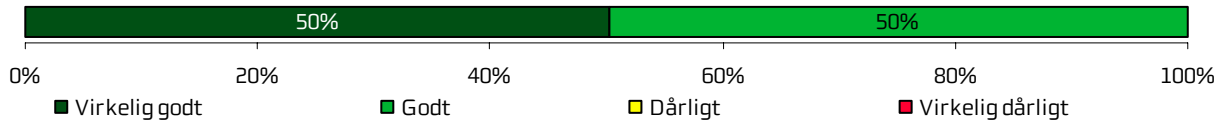
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

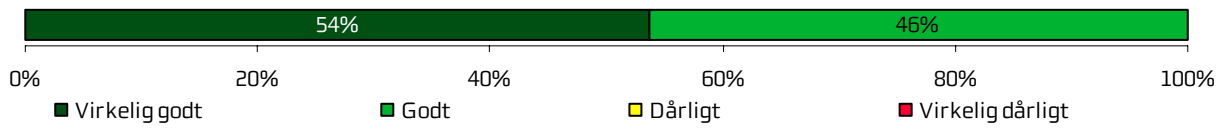
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=183)



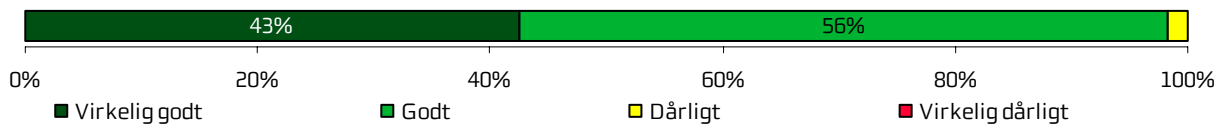
Samlet indtryk af besøg (n=190)



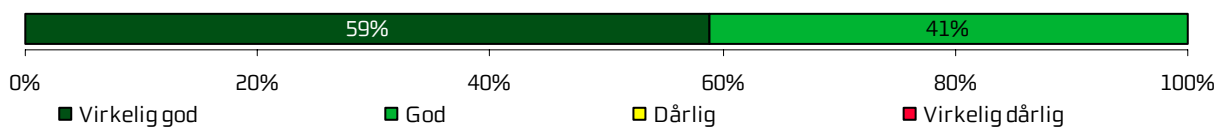
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	99 %	99 %	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	99 %	99 %	95 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

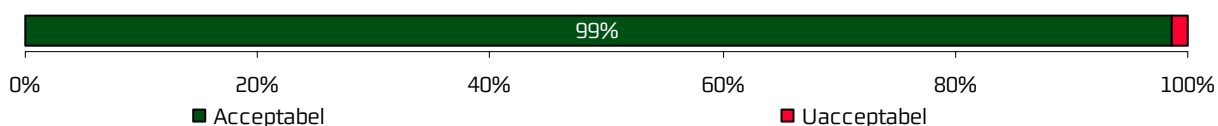
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=181)



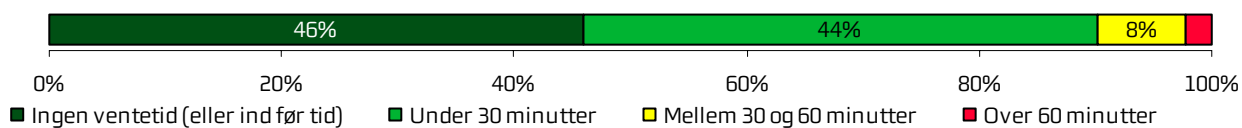
Oplevelse af modtagelsen (n=197)



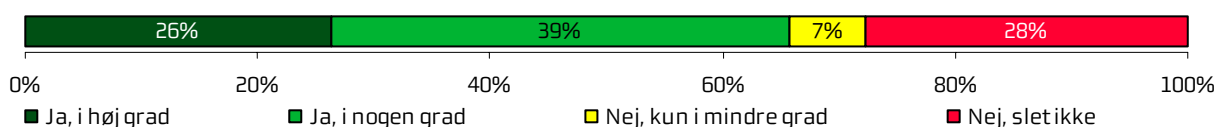
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=142)



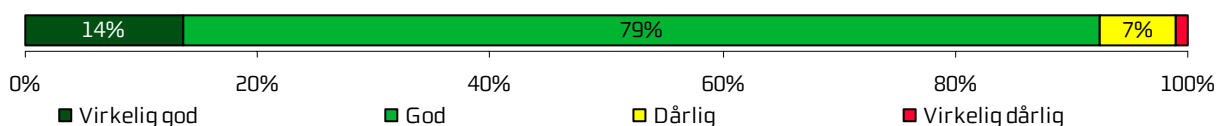
Længde af ventetid i venteværelse (n=185)



Information om ventetid ved fremmøde (n=76)



Indretningen i venteværelset (n=183)

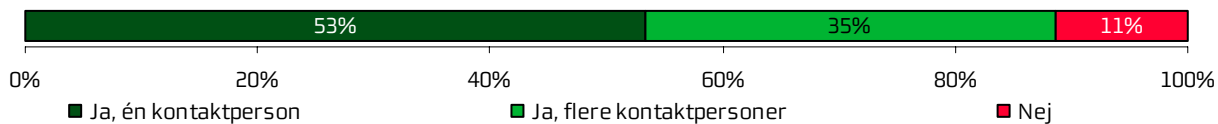




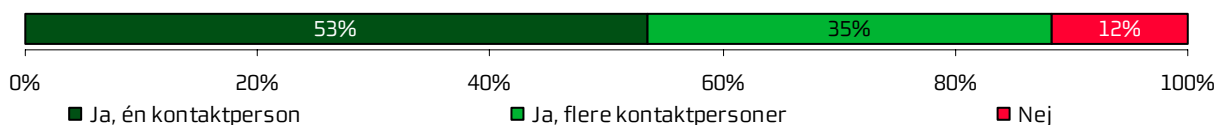
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		98 %	-	96 %	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	99 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		99 %	-	94 %	87 %	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?		66 %	45 %	59 %	38 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		92 %	87 %	90 %	78 %	86 %

## Personale

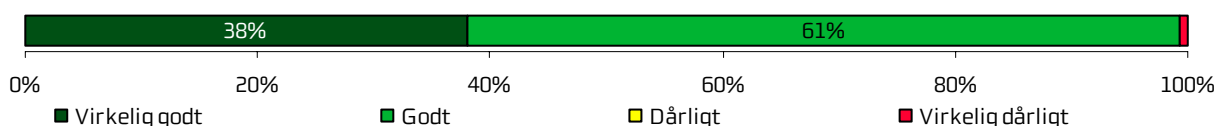
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=88)



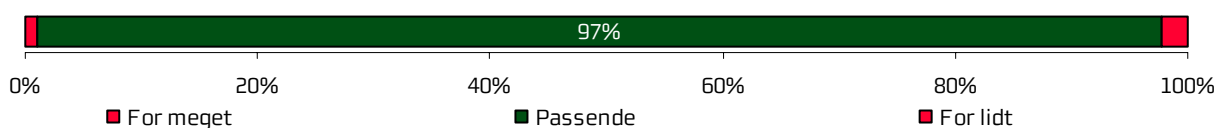
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=86)



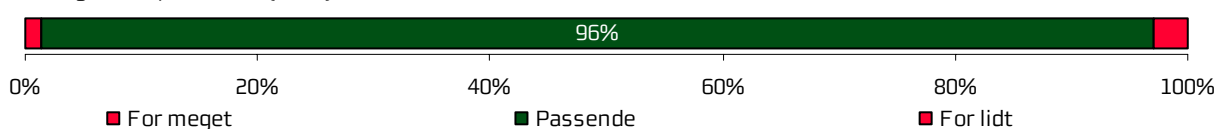
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=166)



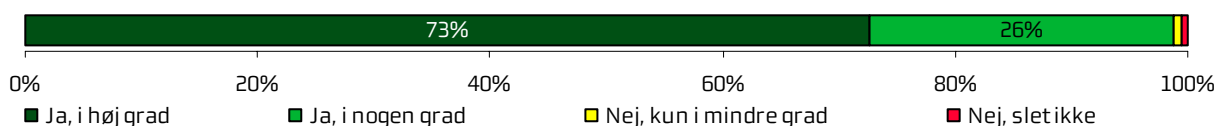
Medinddragelse af patienter (n=185)



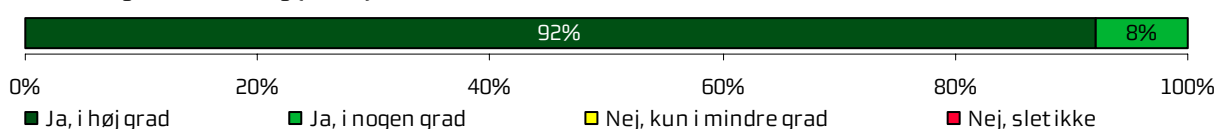
Medinddragelse af pårørende (n=69)



Personalet lyttede med interesse (n=172)



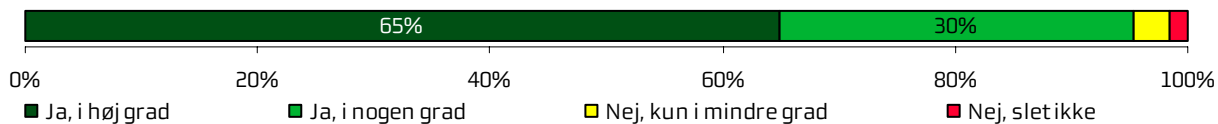
Personalet var gode til deres fag (n=189)



	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)		89 %	79 %	89 %	71 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		88 %	-	92 %	68 %	84 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		99 %	98 %	95 %	91 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	94 %	97 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	89 %	98 %	89 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	95 %	99 %	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	99 %	99 %	96 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

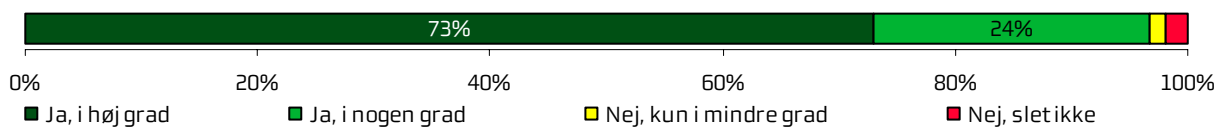
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=191)



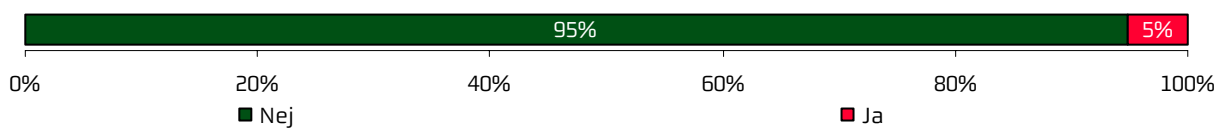
Behandlingen levede op til forventninger (n=192)



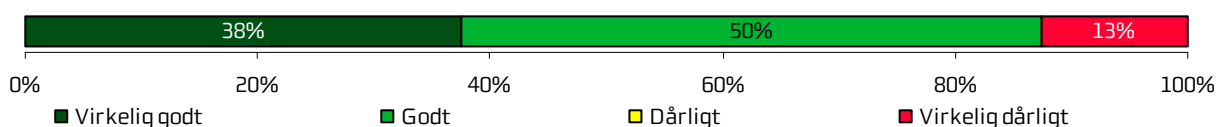
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=152)



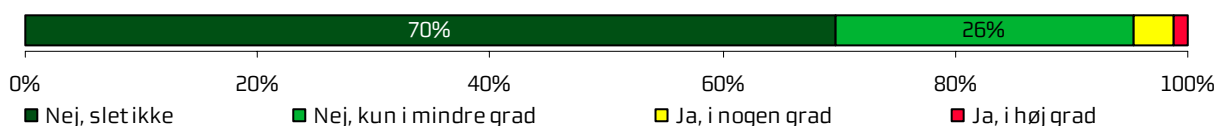
Fejl i forbindelse med besøg (n=191)



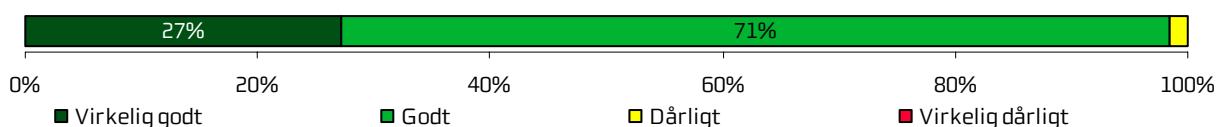
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=175)



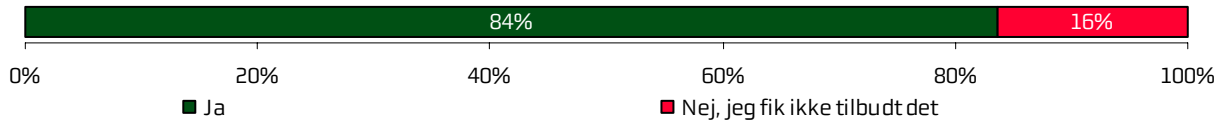
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=66)



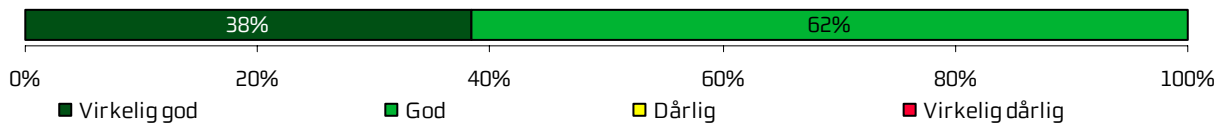
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	94 %	92 %	81 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	96 %	96 %	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		97 %	99 %	96 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	95 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		88 %	-	86 %	44 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		95 %	94 %	91 %	86 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		98 %	95 %	95 %	87 %	93 %

## Information

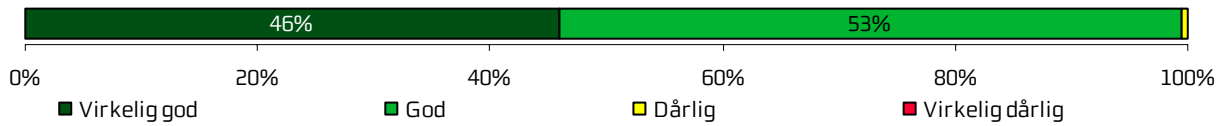
Modtaget skriftlig information (n=135)



Vurdering af skriftlig information (n=107)



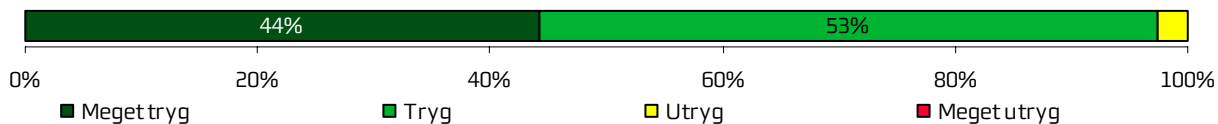
Vurdering af mundtlig information (n=187)



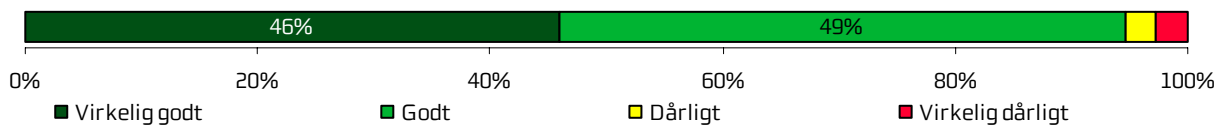
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		84 %	-	78 %	63 %	70 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	99 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	98 %	98 %	94 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

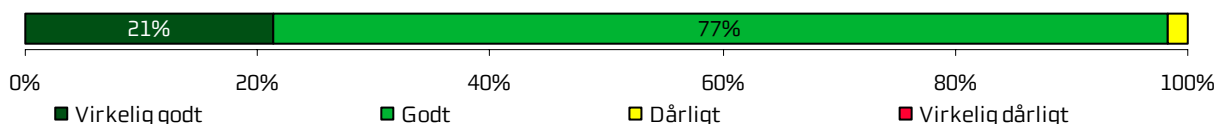
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=190)



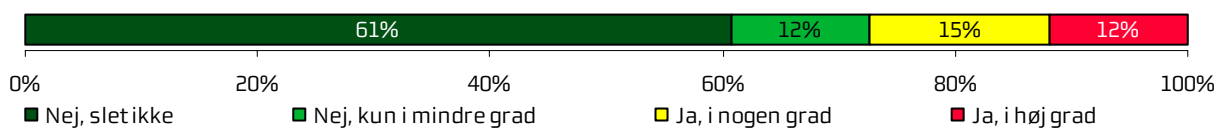
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=56)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=84)

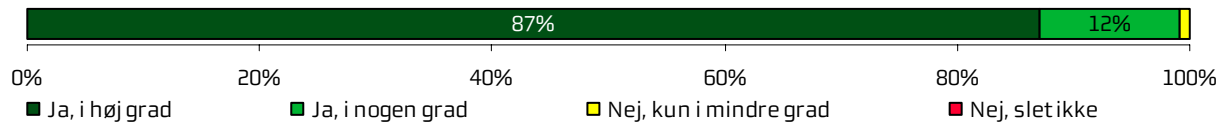




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	97 %	96 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		95 %	97 %	98 %	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		98 %	92 %	92 %	82 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	79 %	85 % *	70 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=116)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		99 %	99 %	100 %	98 %	99 %



## 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**

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulans undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
2. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?						
6. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
7. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>	
8. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
9. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	

Løbet.: >>lobnr<<

## PERSONALE

10. 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"/>	
11. 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"/>
12. 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"/>	
13. 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"/>
14. 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"/>
15. 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

16. 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"/>
17. 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"/>
18. 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"/>
19. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
20. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

Gå til spørgsmål 22

21. 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"/>	
22. 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"/>	
23. 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"/>
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

### INFORMATION

25. 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 27	
26. 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"/>
27. 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

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



31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

**SAMLET INDTRYK**

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine 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"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. 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) 74 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	74%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	42%	42%
Kvinde	58%	58%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	3%	5%
20-39 år	2%	4%
40-59 år	7%	10%
60-79 år	59%	53%
80- år	30%	28%

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	198		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	84		42%	
Kvinde	114		58%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	6		3%	
20-39 år	4		2%	
40-59 år	13		7%	
60-79 år	116		59%	
80- år	59		30%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	170		91%	
Pårørende	17		9%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	187		97%	
Ikke dansk	5		3%	

**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	50	50	0	0	183	9
<b>Køn</b>						
Mand	55	45	0	0	78	4
Kvinde	47	53	0	0	105	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	67	0	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	27	73	0	0	11	1
60-79 år	57	43	0	0	111	4
80- år	43	57	0	0	51	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	48	0	0	159	7
Pårørende	33	67	0	0	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	49	0	0	175	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	46	0	0	190
<b>Køn</b>					
Mand	59	41	0	0	82
Kvinde	50	50	0	0	108
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	67	33	0	0	6
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	25	75	0	0	12
60-79 år	60	40	0	0	112
80- år	46	54	0	0	56
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	55	45	0	0	165
Pårørende	38	63	0	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	55	45	0	0	181
Ikke dansk	20	80	0	0	5

**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	43	56	2	0	181	8
<b>Køn</b>						
Mand	39	58	3	0	79	2
Kvinde	45	54	1	0	102	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	17	75	8	0	12	0
60-79 år	45	55	0	0	110	1
80- år	48	50	2	0	52	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	55	1	0	157	6
Pårørende	31	63	6	0	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	57	2	0	173	7
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1

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

<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	41	0	0	197
<b>Køn</b>					
Mand	61	39	0	0	84
Kvinde	58	42	0	0	113
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	67	0	0	6
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	38	62	0	0	13
60-79 år	66	34	0	0	116
80- år	52	48	0	0	58
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	59	41	0	0	170
Pårørende	53	47	0	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	59	41	0	0	187
Ikke dansk	80	20	0	0	5



**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	99	1	142	51
<b>Køn</b>				
Mand	100	0	64	19
Kvinde	97	3	78	32
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	4	2
20-39 år	-	-	2	2
40-59 år	100	0	10	3
60-79 år	100	0	83	31
80- år	95	5	43	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	99	1	126	41
Pårørende	90	10	10	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	99	1	134	50
Ikke dansk	-	-	4	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	44	8	2	185	3
<b>Køn</b>						
Mand	41	49	9	1	81	0
Kvinde	50	40	7	3	104	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	67	0	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	50	50	0	0	12	1
60-79 år	48	43	8	1	108	2
80- år	42	44	9	5	55	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	45	8	2	159	3
Pårørende	59	29	6	6	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	44	8	2	178	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	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	26	39	7	28	76	24
<b>Køn</b>						
Mand	23	46	3	29	35	13
Kvinde	29	34	10	27	41	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	0	60	0	40	5	2
60-79 år	33	29	6	31	48	9
80- år	21	58	11	11	19	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	39	7	27	70	17
Pårørende	-	-	-	-	3	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	38	7	28	72	23
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	79	7	1	183	9
<b>Køn</b>						
Mand	15	77	8	0	78	4
Kvinde	12	80	6	2	105	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	17	67	17	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	0	80	20	0	10	2
60-79 år	15	83	2	1	110	3
80- år	15	75	9	0	53	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	79	6	1	159	7
Pårørende	6	82	12	0	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	78	7	1	175	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1

**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	53	35	11	88
<b>Køn</b>				
Mand	46	43	11	37
Kvinde	59	29	12	51
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	60	28	12	60
80- år	40	52	8	25
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	56	32	12	75
Pårørende	38	63	0	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	55	34	11	82
Ikke dansk	-	-	-	3

**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	53	35	12	86
<b>Køn</b>				
Mand	44	44	11	36
Kvinde	60	28	12	50
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	59	29	12	59
80- år	42	50	8	24
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	57	31	12	74
Pårørende	29	71	0	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	55	34	11	80
Ikke dansk	-	-	-	3

**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	38	61	0	1	166	24
<b>Køn</b>						
Mand	45	54	0	1	74	8
Kvinde	33	67	0	0	92	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	40	0	0	5	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	20	80	0	0	10	3
60-79 år	35	65	0	0	100	12
80- år	40	57	0	2	47	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	63	0	0	143	21
Pårørende	36	57	0	7	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	62	0	1	158	23
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1

**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	97	2	185
<b>Køn</b>				
Mand	0	99	1	83
Kvinde	2	95	3	102
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	100	0	6
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	0	92	8	12
60-79 år	2	96	2	112
80- år	0	98	2	51
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	96	3	160
Pårørende	0	100	0	17
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	97	2	177
Ikke dansk	-	-	-	4



**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	96	3	69	114
<b>Køn</b>					
Mand	3	95	3	37	45
Kvinde	0	97	3	32	69
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	5	1
20-39 år	-	-	-	1	3
40-59 år	-	-	-	3	10
60-79 år	0	97	3	39	71
80- år	5	90	5	21	29
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	2	94	4	50	107
Pårørende	0	100	0	12	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	2	95	3	66	109
Ikke dansk	-	-	-	1	3

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	73	26	1	1	172	22
<b>Køn</b>						
Mand	73	26	0	1	73	10
Kvinde	73	26	1	0	99	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	83	17	0	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	62	38	0	0	13	0
60-79 år	73	27	0	0	103	11
80- år	74	21	2	2	47	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	27	1	0	148	20
Pårørende	67	27	0	7	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	25	1	1	164	21
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1

**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	92	8	0	0	189	6
<b>Køn</b>						
Mand	87	13	0	0	82	2
Kvinde	96	4	0	0	107	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	100	0	0	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	67	33	0	0	12	1
60-79 år	96	4	0	0	112	3
80- år	89	11	0	0	55	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	93	7	0	0	164	5
Pårørende	81	19	0	0	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	93	7	0	0	181	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	30	3	2	191	4
<b>Køn</b>						
Mand	65	32	4	0	82	1
Kvinde	65	29	3	3	109	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	50	17	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	67	33	0	0	12	1
60-79 år	69	27	3	1	114	2
80- år	56	36	4	4	55	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	30	2	2	166	3
Pårørende	47	41	12	0	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	31	3	2	183	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1

**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	79	14	5	2	192	2
<b>Køn</b>						
Mand	79	13	7	0	82	1
Kvinde	79	15	4	3	110	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	83	17	0	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	77	23	0	0	13	0
60-79 år	81	15	4	0	114	1
80- år	75	11	9	5	55	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	80	15	4	1	166	2
Pårørende	71	12	18	0	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	80	14	5	1	183	2
Ikke dansk	40	40	0	20	5	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	73	24	1	2	152	32
<b>Køn</b>						
Mand	73	25	0	1	71	9
Kvinde	73	22	2	2	81	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	57	29	0	14	7	3
60-79 år	76	24	0	0	96	15
80- år	70	21	5	5	43	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	24	2	1	131	28
Pårørende	60	27	0	13	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	23	1	2	145	31
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	191
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	83
Kvinde	95	5	108
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	100	0	6
20-39 år	-	-	4
40-59 år	85	15	13
60-79 år	96	4	114
80- år	94	6	54
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	96	4	166
Pårørende	88	12	17
<b>Modersmål</b>			
Dansk	95	5	183
Ikke dansk	-	-	4

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	38	50	0	13	8	1
<b>Køn</b>						
Mand	60	20	0	20	5	0
Kvinde	-	-	-	-	3	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	40	0	0	5	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	50	0	13	8	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0



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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	26	3	1	175	10
<b>Køn</b>						
Mand	68	27	4	1	78	3
Kvinde	71	25	3	1	97	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	100	0	0	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	75	17	8	0	12	1
60-79 år	71	25	4	1	102	6
80- år	63	33	2	2	51	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	27	3	1	150	9
Pårørende	71	24	6	0	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	27	4	1	168	9
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1

**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	27	71	2	0	66	77
<b>Køn</b>						
Mand	39	61	0	0	31	34
Kvinde	17	80	3	0	35	43
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	50	50	0	0	6	5
60-79 år	18	82	0	0	39	45
80- år	36	64	0	0	14	26
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	75	2	0	55	72
Pårørende	25	75	0	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	71	2	0	62	74
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	84	16	135	47
<b>Køn</b>				
Mand	86	14	56	22
Kvinde	82	18	79	25
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	1	5
20-39 år	-	-	1	3
40-59 år	71	29	7	5
60-79 år	85	15	86	24
80- år	85	15	40	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	84	16	113	42
Pårørende	86	14	14	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	84	16	129	44
Ikke dansk	-	-	3	1

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	38	62	0	0	107	1
<b>Køn</b>						
Mand	31	69	0	0	45	1
Kvinde	44	56	0	0	62	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	44	56	0	0	70	0
80- år	28	72	0	0	32	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	62	0	0	90	1
Pårørende	25	75	0	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	62	0	0	103	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

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

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	53	1	0	187
<b>Køn</b>					
Mand	44	54	1	0	79
Kvinde	47	53	0	0	108
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	67	0	0	6
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	42	58	0	0	12
60-79 år	49	51	0	0	111
80- år	43	56	2	0	54
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	49	51	0	0	162
Pårørende	18	76	6	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	53	1	0	179
Ikke dansk	-	-	-	-	4

**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	44	53	3	0	190
<b>Køn</b>					
Mand	46	51	4	0	79
Kvinde	43	55	2	0	111
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	17	83	0	0	6
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	25	75	0	0	12
60-79 år	54	43	3	0	113
80- år	33	64	4	0	55
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	51	2	0	164
Pårørende	18	71	12	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	52	3	0	181
Ikke dansk	20	80	0	0	5

**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	46	49	3	3	37	6	136
<b>Køn</b>							
Mand	42	53	5	0	19	4	55
Kvinde	50	44	0	6	18	2	81
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0	4
40-59 år	-	-	-	-	3	0	9
60-79 år	46	54	0	0	13	2	88
80- år	48	43	5	5	21	3	30
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	40	60	0	0	25	4	125
Pårørende	63	25	13	0	8	2	6
<b>Modersmål</b>							
Dansk	47	50	3	0	34	6	131
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	3

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	77	2	0	56	126
<b>Køn</b>						
Mand	21	79	0	0	24	55
Kvinde	22	75	3	0	32	71
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	6
20-39 år	-	-	-	-	1	3
40-59 år	-	-	-	-	3	8
60-79 år	25	75	0	0	32	75
80- år	20	75	5	0	20	34
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	79	0	0	47	109
Pårørende	20	80	0	0	5	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	75	2	0	51	122
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3



**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	61	12	15	12	84	93
<b>Køn</b>						
Mand	67	8	13	13	39	40
Kvinde	56	16	18	11	45	53
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	4
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	86	0	14	0	7	5
60-79 år	60	11	16	13	55	50
80- år	50	25	6	19	16	34
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	12	16	12	74	77
Pårørende	83	17	0	0	6	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	11	15	13	79	90
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1

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

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	87	12	1	0	116	61	14
<b>Køn</b>							
Mand	92	8	0	0	49	23	8
Kvinde	84	15	1	0	67	38	6
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	3	1
20-39 år	-	-	-	-	0	2	2
40-59 år	67	33	0	0	6	5	1
60-79 år	87	12	1	0	69	36	6
80- år	92	8	0	0	39	15	4
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	88	11	1	0	98	55	11
Pårørende	90	10	0	0	10	6	1
<b>Modersmål</b>							
Dansk	87	12	1	0	107	60	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	0

















## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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




















## Øjenklinikken, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

	ID	Kommentarer - Øjenklinikken	Samlet indtryk
	2	Det har været en meget fin behandling.	Virkelig godt
	9	Det var virkelig en god oplevelse og dejlig tryk.	Virkelig godt
	13	Jeg fik en hensynsfuld behandling af et personale som helt levede op til mine forventninger. Oplevede et velfungerende samarbejde i behandlingsteamet. Alt i alt en god og positiv oplevelse med et fint resultat til følge.	Virkelig godt
	14	Forløbet til forundersøgelsen for [] i ambulatoriet var bestemt ok. Jeg kom endda ind før tiden. Ventetiden fra henvisning fra egen øjenlæge var [flere] måneder, og den er måske for lang.	Virkelig godt
	15	Jeg troede, at jeg kom til at se bedre, når jeg fik øjet opereret, men det er ikke tilfældet. Før kunne jeg læse avisen, det kan jeg desværre ikke efter operationen. Mon briller vil hjælpe??	Godt
	17	Min egen øjenlæge havde foreslået, at der blev anvendt linser som korrigerede for bygningsfejl ved operation for grå stær. Speciallæge mente ikke, at jeg ville blive tilfreds med disse linser, dog uden at begrunde det nærmere, og det blev heller ikke begrundet overfor min egen læge. Jeg har en formodning om at disse linser er tre gange så dyre som normale linser. Jeg har forståelse for, at det offentlige sygehusvæsen skal spare, hvor det er muligt, men min forståelse er dog ikke så stor, at jeg mener det rimeligt, at jeg nu skal have briller, der retter bygningsfejlen til en pris af 8-9.000,- kr. hvor jeg ellers kunne klare mig med et par læsebriller købt i Brugsen for 59,- kr.	Godt
	18	Man spurgte ikke, om jeg havde [en virus] i kroppen! Så jeg var ikke forberedt på smerterne og den langvarige efterbehandling, der ikke er slut endnu, så jeg længes stadig efter et par læsebriller. Min øjenlæge var ikke tilfreds med behandlingen, og jeg kan ikke vurdere den, men alle var rare og flinke på ambulatoriet.	Godt
	20	Tak for god behandling.	Godt
	21	Tak til personalet for venlighed. Trygt og roligt.	Virkelig godt
	23	Jeg synes ikke, der er noget ambulatoriet kunne have gjort bedre.	Virkelig godt
	27	Jeg synes ikke dette spørgeskema passer til øjenundersøgelse, da der jo kun er én person, der tager sig af patienterne.	Intet svar
	28	Jeg synes, ambulatoriet har været fantastisk - høflig, venlig og kompetent betjening - og læge NN var perfekt til sit håndværk.	Virkelig godt
	32	En virkelig god og tryk behandling.	Virkelig godt
	33	Har svaret ud fra, at det har drejet sig om vores datter, som blev undersøgt [to gange i løbet af et år]. Jeg/vi synes, at I alle tog godt imod, og alle er børne-mindede. Ikke utryk på noget tidspunkt, og	Virkelig godt

## Bilag 5















fik god information fra start til slut :)

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|    | 35 | Der bliver gjort meget for, at patienterne ikke skal føle ventetiden lang (hvis det er sådan) - kaffe, te, saftvand og tv, legetøj til børn.   | Virkelig godt            |
|    | 36 | Tak til alle jeg havde forbindelse med ved min øjenoperation. Alle var professionelle og venlige.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 37 | Ambulatoriet kunne ikke gøre det bedre (perfekt).  | Virkelig godt            |
|    | 41 | Ambulatoriet har gjort det, de skulle uden ventetid. Det kan jeg godt lide.  | Virkelig godt            |
|    | 43 | Alle var særdeles flinke og søde. Lægen der opererede, var MEGET omhyggelig efter min mening.  | Virkelig godt            |
|    | 46 | Altid et venligt smil.   | Virkelig godt            |
|    | 48 | En rigtig god behandling og et godt resultat.  | Virkelig godt            |
|    | 49 | Alt i alt en MEGET positiv oplevelse.  | Virkelig godt            |
|    | 52 | Det var en god oplevelse med kompetent personale.  | Godt                     |
|    | 55 | Særligt godt: Der blev taget meget fint hensyn til min dårlige ryg. Kunne gøres bedre: Information om, at ventetiden forlænges væsentligt i forhold til det, der står i folderen, hvis man skal have taget blodprøver.                                       | Godt                     |
|  | 56 | Jeg er betaget af denne fine behandling og hjælp, jeg fik af lægerne på sygehuset, efter en operation for grå stær hos min speciallæge NN, som ikke var vellykket. Alle på sygehuset var utrolig flinke og hjælpsomme. Det var en dejligt oplevelse for mig. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 57 | Jeg skulle opereres for grå stær, og lige fra modtagelsen kunne personalet mærke min nervøsitet. Alle gjorde, hvad de kunne for at berolige mig. Jeg blev opereret på begge øjne, og mit syn er godt nu. Det er helt overvældende.                           | Virkelig godt            |
|  | 58 | Alt var fint.  | Virkelig godt            |
|  | 60 | Blev opereret for grå stær [] i Randers. MEGET FINT, at man efter operationen bliver tilbudt noget at drikke og spise.   | Virkelig godt            |
|  | 61 | Telefontiden er meget kort, hvis man skal have kontakt med sygeplejersken på øjenklinikken. De har et meget ufleksibelt edb-system med hensyn til ændring af tider/ ny tid. NN er meget dygtig både fagligt og til det personlige.                           | Godt                     |
|  | 62 | Jeg følte mig godt behandlet af alle på afdelingen.  | Godt                     |
|  | 63 | Jeg har absolut INTET at klage over.   | Virkelig godt            |
|  | 64 | Det har gjort stort indtryk på mig med den dygtighed operationen blev udført, og jeg er meget taknemmelig for det sygehusvæsen vi har.   | Virkelig godt            |
|  | 65 | Hele grå stær operationen var en god oplevelse.  | Godt                     |

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 66 Blev hentet og fulgt ind. Oplevede, der blev kaldt på patienter, som aldrig kom. Spild af ressourcer.   | Godt          |
| ✎ | 68 Jeg følte, personalet var meget engagerede, dygtige og venlige.   | Virkelig godt |
| ✎ | 69 God behandling.   | Godt          |
| ✎ | 70 Det er rigtig dejligt, at speciallægen kører fra Århus til Randers for at tilse patienter. God service. Set fra min side (patienten), så virker det rigtig godt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 72 Til orientering: Der er gået 2½ måned efter grå stær operationen; jeg har stadig røde øjne, og øjnene løber ustandseligt i vand. Jeg dupper med lommetørklædet, og læsning er noget besværligt af samme grund (uklarhed). Jeg har kontaktet min øjenlæge. | Virkelig godt |

## Øjenklinikken, Regionshospitalet Randers og Grenaa




















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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øjenklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Der blev fremsendt to til tre forskellige tider.	Godt
	5	En ventetid på fire måneder på behandling er absolut ikke acceptabelt.	Godt
	17	Ingen.	Godt
	21	[Flere] måneder, det er nok o.k. Ingen kommunikation.	Virkelig godt
	24	Jeg blev rykket tre måneder frem og fik et afbud fra en venlig telefonbetjening, som jeg modtog med stor tak.	Virkelig godt
	29	Jeg blev informeret tre måneder i forvejen, hvilket jeg synes er temmelig meget. Hele besøget i ambulatoriet tog højst ti minutter. Af den grund synes jeg ikke, jeg kan udtale mig om personalet, som jeg træff, var søde og rare.	Intet svar
	30	Rigtig godt. Alle var venlige mod mig.	Godt
	33	Vi var indlagt på neonatalafdelingen, og fik besked dagen før, at vi skulle til undersøgelse inden udskrivning.	Virkelig godt
	34	Min første undersøgelse [i efteråret]. Fik en tid til operation [samme efterår] på [ene] øje. Operation på [andet] øje [senere samme efterår].	Godt
	37	Kom meget hurtigt til behandling, da jeg fik en afbudstid.	Virkelig godt
	40	Måske er dette svar sendt for sent! Men I skal vide, at jeg har været meget tilfreds med modtagelse/behandling.	Intet svar
	42	Ja, lang ventetid hos egen speciallæge.	Virkelig godt
	52	Jeg var fuldt ud tilfreds.	Godt
	65	Da første undersøgelsesdato var så tæt på mit kørekorts fornyelsesdato, kontaktede jeg øjenklinikken og kom derved på ventelisten og fik en væsentlig [tidligere] behandling.	Godt







## Øjenklinikken, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øjenklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	6	Blev godt oplyst om min operation.	Virkelig godt
	7	Jeg blev på kvalificeret vis orienteret om, hvad der skulle ske, og hvad det var, man kiggede efter på de billeder, der skulle tages af mine øjne.	Godt
	9	Dejlig tryk.	Virkelig godt
	12	Positivt.	Godt
	16	Uden ventetid blev jeg hentet af en meget sød sygeplejerske, der fortalte mig om, hvad der videre skulle ske.	Virkelig godt
	17	Ingen.	Godt
	21	God oplevelse! Alle var søde, rare og hjælpsomme.	Virkelig godt
	22	En virkelig god modtagelse.	Godt
	24	OK.	Virkelig godt
	25	Da jeg fik operationstiden omkring min [] fødselsdag, blev der gjort meget for, at jeg kunne andre tider.	Virkelig godt
	29	Der var ingen ventetid i ambulatoriet. Det hele tog højst ti minutter. Jeg skulle ikke opereres ifølge lægen.	Intet svar
	34	Godt modtaget. Ingen ventetid.	Godt
	35	Kun godt.	Virkelig godt
	36	Venlig og saglig.	Det kan jeg ikke vurdere
	37	God og hurtig behandling.	Virkelig godt
	44	Rigtig fint. Meget søde mennesker overalt.	Virkelig godt
	49	Virkelig god og kompetent.	Virkelig godt
	51	Den var fin.	Godt
	52	De er flinke alle sammen.	Godt

## Bilag 5

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 55 | Der blev ikke informeret om, at jeg skulle have taget blodprøve og bagefter vente på svar, inden at jeg kunne blive behandlet. Jeg var i ambulatoriet [i flere] timer og ikke kun den halvanden time, som der vist stod i folderen. Det var træls. | Godt                     |
|  | 56 | Jeg ventede kun kort tid den første gang, jeg var indkaldt. Næste gang varede det et par timer, da lægerne havde travlt.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 62 | Personalet var flinke og rare.   | Godt                     |
|  | 68 | Meget stor venlighed.  | Virkelig godt            |

## Øjenklinikken, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øjenklinikken	Håndtering af fejl
4	Første operation gik fint, men det øje går det meget langsomt fremad med. Skal helst bruge solbriller indendørs.	Virkelig dårligt
8	En forkert styrke af linse i [ene] øje. Den blev skiftet til korrekt styrke.	Virkelig godt
10	En stift i øje efter operation for grå stær.	Godt
11	Ingen.	Intet svar
18	Rift på hornhinden (og så blev jeg angrebet af min herpes).	Godt
19	Operation af grå stær i [efteråret]. Jeg har stadig grus i øjnene [en måned efter] og går til øjenlæge og drypper øjne endnu.	Intet svar
24	Under første operation skete et uheld. Lægen [] blev nervøs, så han ikke kunne gøre det færdigt. Læge NN blev tilkaldt og klarede operationen på bedste vis, men den varede jo noget længere end sædvanlig. Læge NN beroligede mig på bedste vis, så jeg måtte ikke blive nervøs, og nu opererer jeg selv [igen] om tre uger. Her var alt ok. Det gik meget fint. Tak for alt.	Virkelig godt
26	En [operation], der ikke gik helt efter bogen.	Godt
35	Jeg venter, at væsken bag hornhinden fordeler sig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
46	Ingen.	Intet svar
53	Fik oplyst forkert dato for operation.	Virkelig godt
54	Operationsafdækket blev placeret [forkert] med beskadigelse til følge, hvilket medførte store smerter og gener. Operationslægen sagde, han havde opdaget fejlen under operationen, men han sagde intet, før jeg dagen efter selv gjorde opmærksom på smerter og gener. Jeg mener, det ville have været til mit bedste, at han havde indrømmet fejlen med det samme, og jeg straks var startet på behandling.	Godt
55	Jeg blev syg, og derfor trak behandlingen ud. Det gav nogle gener for mig.	Intet svar
56	Jeg oplevede ikke noget forkert.	Intet svar










## Øjenklinikken, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Øjenklinikken	Samlet indtryk
3	Blev ikke informeret om en forlænget ventetid. Fik at vide, der var ca. 15 minutter, men det blev 45 minutter.	Virkelig godt
7	Gennem alle årene er jeg blevet undersøgt af den samme person - "udlånt" fra diabetesøjneklinikken Århus Sygehus. Der har ikke været andre personer involveret i mine undersøgelser. Derfor er det også denne person, jeg relaterer til i min besvarelse vedrørende personale.	Godt
12	Kun positivt og ros.	Godt
16	Jeg var meget bange, da jeg mødte for at få en behandling for efter stær. En sød sygeplejerske og en meget rolig øjenlæge fik mig til at slappe af og behandlingen varede kun nogle få minutter og jeg fik mit klare syn igen. Jeg skylder øjenklinikken i Randers STOR TAK.	Virkelig godt
19	Henvist til speciallæge i Grenaa fra [efteråret].	Intet svar
21	Fantastisk fin/god oplevelse og resultat.	Virkelig godt
26	Det er frustrerende, når man skal sendes til to forskellige sygehuse hver dag en hel uge + flere gange.	Det kan jeg ikke vurdere
31	Blev ikke opereret, da jeg fik øjenbetændelse, har alligevel besvaret skemaet, da jeg jo har været til undersøgelse.	Godt
35	Når jeg spørger lægen, får jeg venlige og uddybende svar, som er forståelige for en ikke-mediciner.	Virkelig godt
37	Da jeg er blevet opereret for [øjensygdom], er der desværre sket det, at det højre øje ikke blev så godt, selv om jeg fik en dyr linse i, men det skyldes måske [anden lidelse].	Virkelig godt
39	Nej, men jeg kunne ikke hjælpes, hvilket selvfølgelig var skuffende.	Godt
45	Pårørende var meget glad for opringning efter endt operation. Læge ringede og orienterede om forløbet, det sætter vi pris på...	Godt
47	Alt fungerede fint.	Godt
49	En positiv oplevelse.	Virkelig godt
61	Der hvor jeg går til "sukkersygekontrol", kan de aldrig finde svarene fra øjenklinikken. Enten sender de til det forkerte sted, eller kan afdelingen bare ikke finde rundt i deres papirer?!	Godt
64	Fremragende, jeg er dybt imponeret.	Virkelig godt
65	Jeg er meget glad for det fine resultat, som Grå stær operationen har givet mig.	Godt

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 66 Fik at vide, hvad de forskellige øjendråber var og hvad det næste, der skulle ske og hvornår. Meget omhyggelig med renligheden. (Modsat hos speciallægen).   | Godt          |
| ✎ | 70 Der er et stort vindue i venteværelset med meget lysindfald. Det er noget anstrengende, når man har fået dryppet sine øjne med en væske, der gør dem meget lysfølsomme.  | Virkelig godt |
| ✎ | 71 Jeg fik tilbudt en varm, våd klud til at tørre øjnene med på afdelingen, hvilket var en fejl, da jeg bagefter fik at vide, at jeg IKKE måtte gnide i øjnene. Jeg gjorde opmærksom på dette i en anden afdeling, den ville kontakte den første afdeling. Der skete dog ingen skade ved det. | Godt          |

**Øjenklinikken, Regionshospitalet Randers og Grenaa****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øjenklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	7	Jeg følges i diabetesambulatoriet, og min praktiserende læge er ikke en del heraf. Jeg føler mig alt i alt godt orienteret/behandlet, også [på anden afdeling].	Godt
	13	Forløbet var helt uden komplikationer.	Virkelig godt
	14	Jeg bliver først opereret [i vinter] og regner med derefter at få forbedret mit syn med hensyn til læsning, bilkørsel og f.eks. golf.	Virkelig godt
	38	Jeg har kun ros til ambulatoriet, for den gode behandling jeg fik.	Virkelig godt
	50	Havde forventet regelmæssige tidsrum mellem øjendrypningerne i eget hjem.	Godt
	59	Jeg er ryger, og det hørte jeg ikke noget forbud imod.	Godt
	64	Venligt og omsorgsfuldt personale.	Virkelig godt
	66	Kunne tænke mig et opfølgende besøg ca. en måned efter. Jeg kom i problemer [nogle dage] efter, hvor jeg pludselig ikke kunne se. Har været hos øjenlæge. Drypper øje her [nogle uger] efter. Det har ikke bedret sig. Kan kun håbe på besked fra øjenafdelingen om en hurtig tid.	Godt
	67	Min øjenlæge havde ikke modtaget besked, da der var gået otte dage.	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.