

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Øre-, Næse- og Halsklinikken  
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.....	81
	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:	226
Besvarelser fra afdelingens patienter:	129
Afdelingens svarprocent:	57%

### **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.



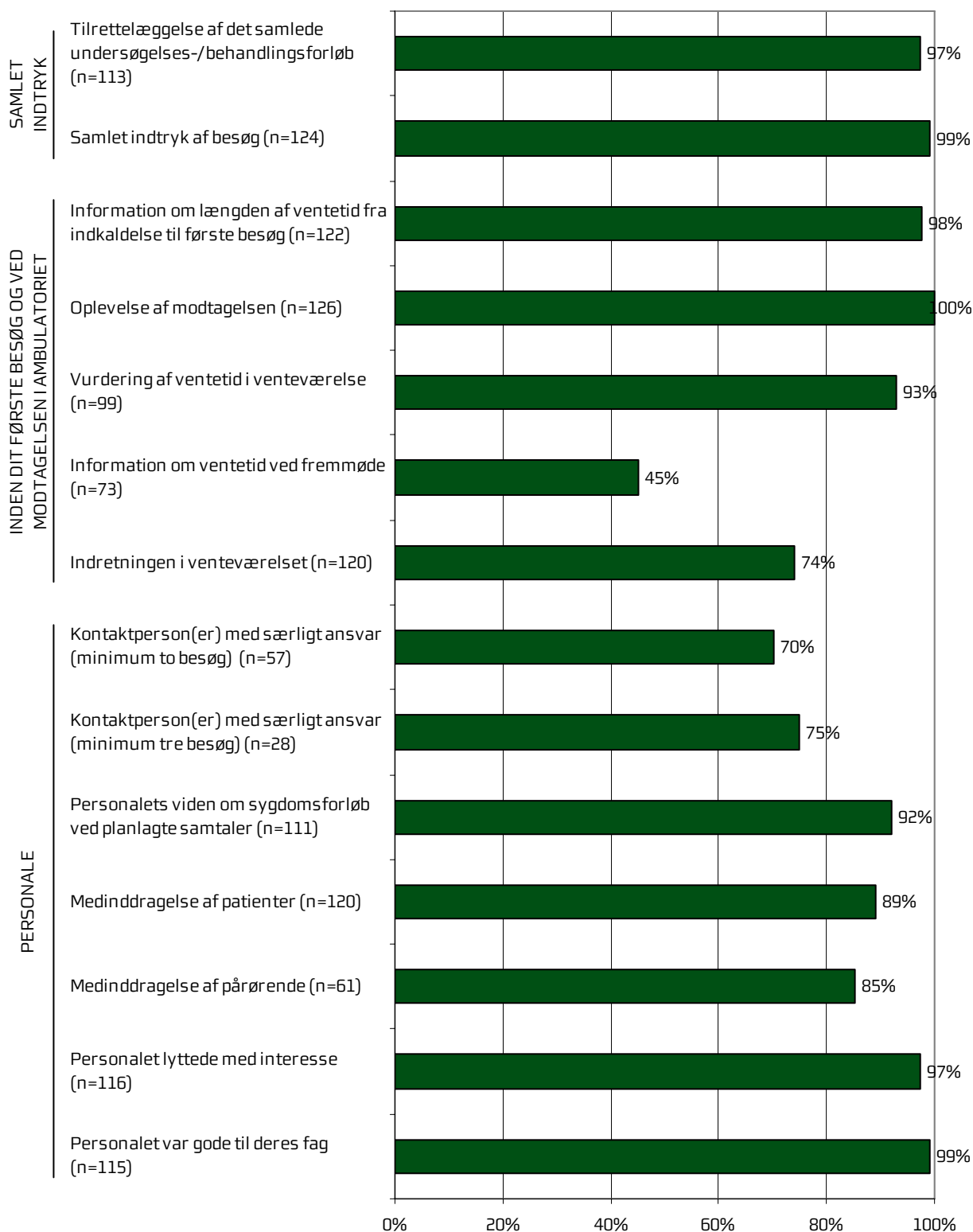


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

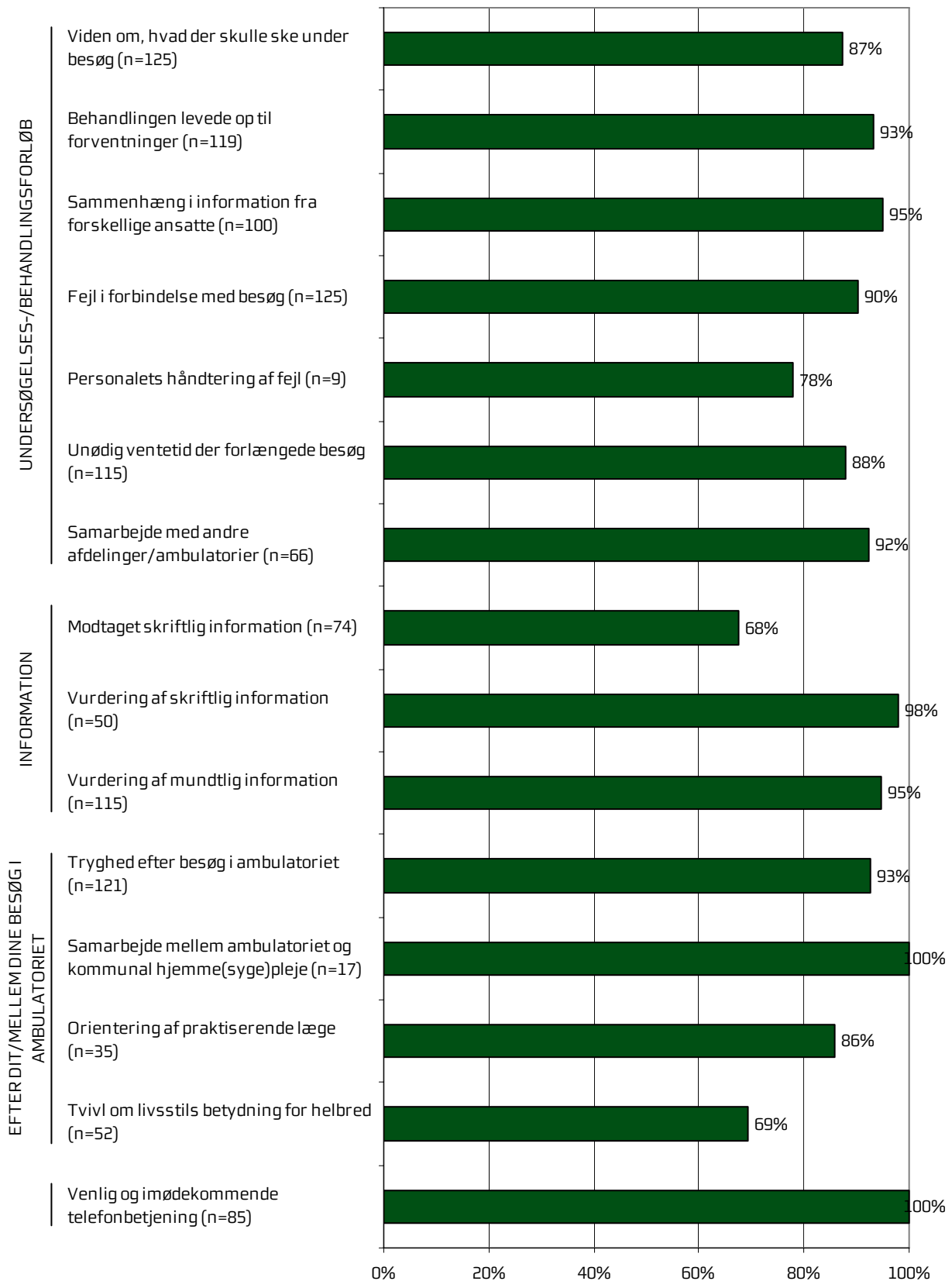
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

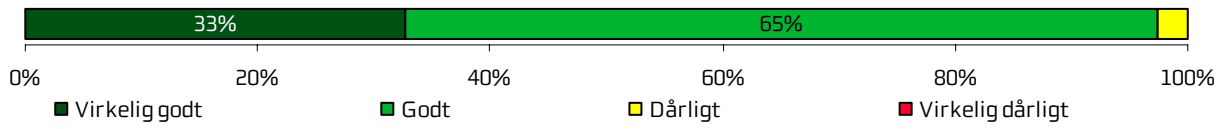
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

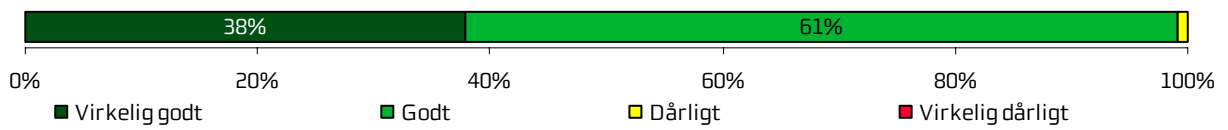
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=113)



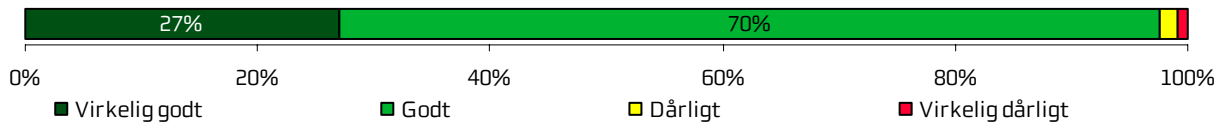
Samlet indtryk af besøg (n=124)



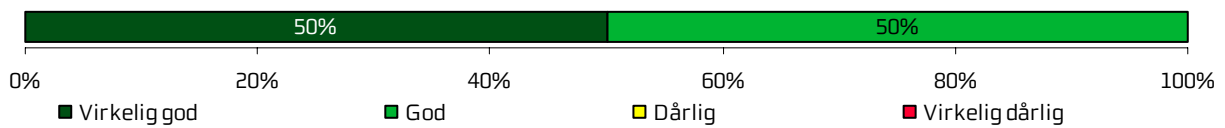
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	98 %	99 %	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	99 %	99 %	95 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

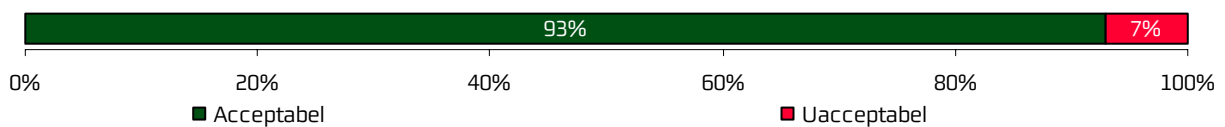
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=122)



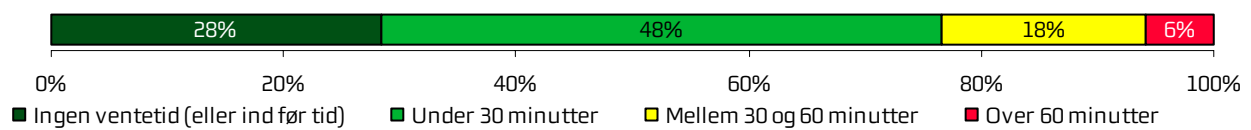
Oplevelse af modtagelsen (n=126)



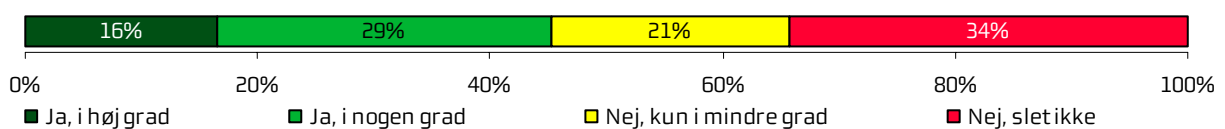
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=99)



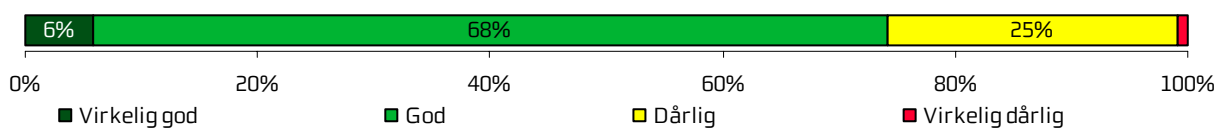
Længde af ventetid i venteværelse (n=120)



Information om ventetid ved fremmøde (n=73)



Indretningen i venteværelset (n=120)

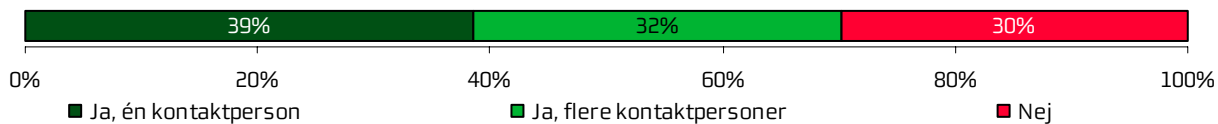




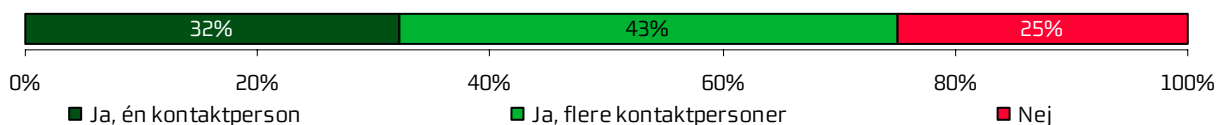
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		98 %	-	97 %	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	99 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		93 %	-	95 %	87 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		45 %	44 %	68 % *	41 %	50 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		74 %	80 %	92 % *	82 % *	87 % *

## Personale

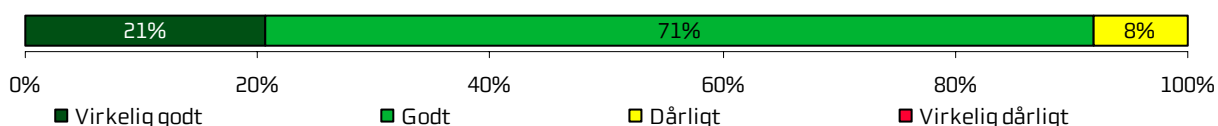
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=57)



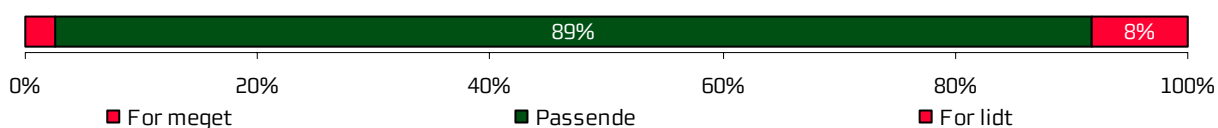
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=28)



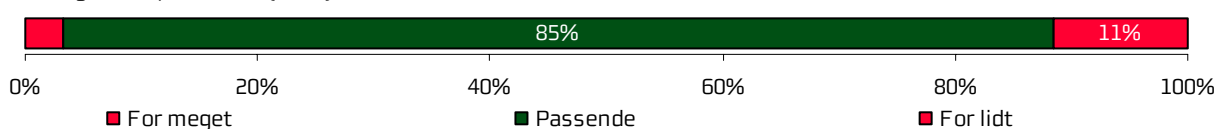
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=111)



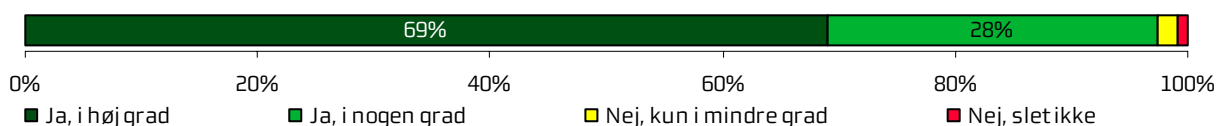
Medinddragelse af patienter (n=120)



Medinddragelse af pårørende (n=61)



Personalet lyttede med interesse (n=116)



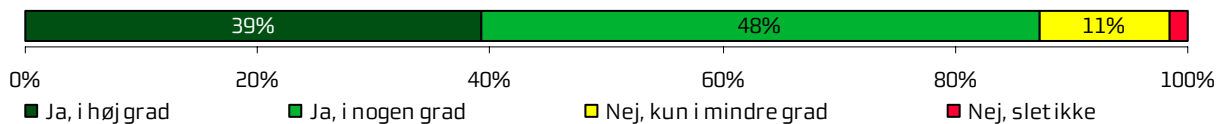
Personalet var gode til deres fag (n=115)



	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)		70 %	77 %	91 % *	75 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		75 %	-	92 % *	68 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	99 %	97 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	90 %	97 % *	93 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		85 %	89 %	98 % *	90 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	99 %	99 %	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	100 %	99 %	96 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

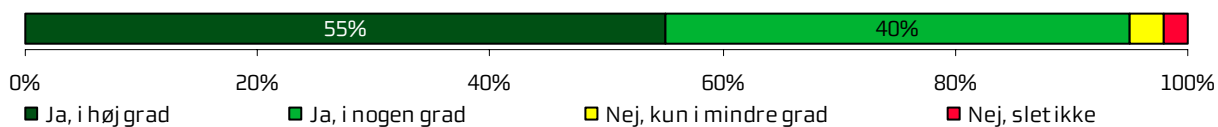
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=125)



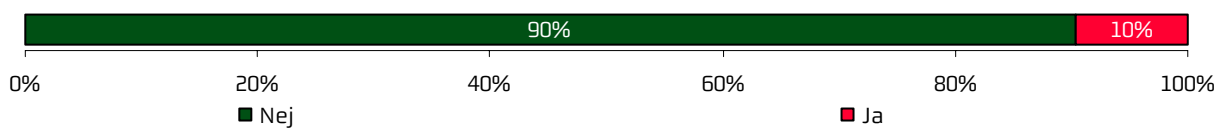
Behandlingen levede op til forventninger (n=119)



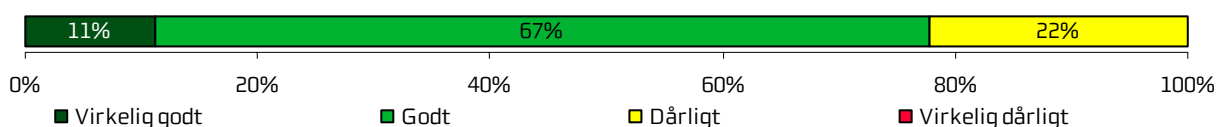
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=100)



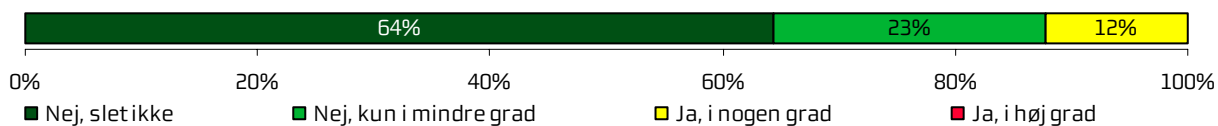
Fejl i forbindelse med besøg (n=125)



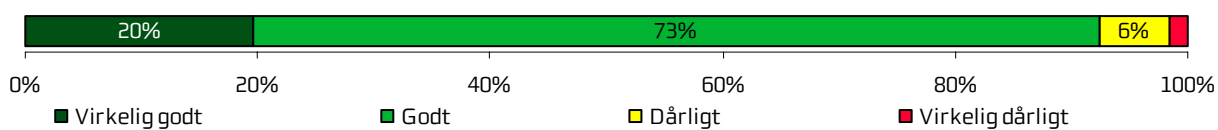
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=115)



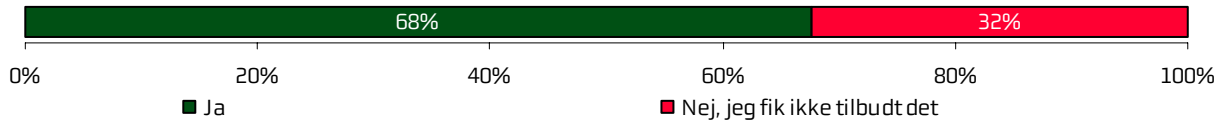
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=66)



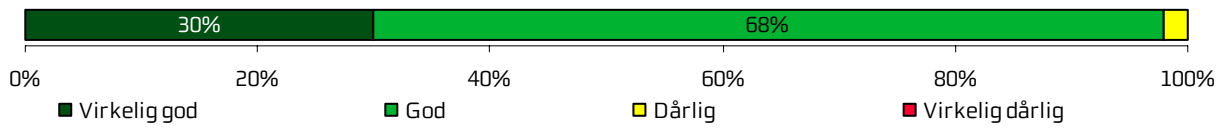
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	92 %	93 % *	81 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	96 %	96 %	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	96 %	97 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	-	95 % *	93 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		78 %	-	86 %	44 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		88 %	89 %	96 % *	86 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	100 %	96 %	87 %	93 %

## Information

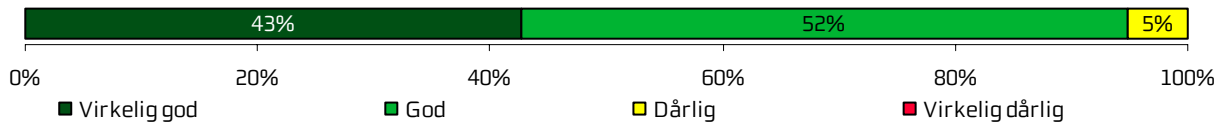
Modtaget skriftlig information (n=74)



Vurdering af skriftlig information (n=50)



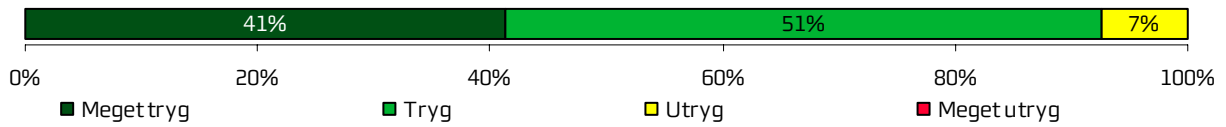
Vurdering af mundtlig information (n=115)



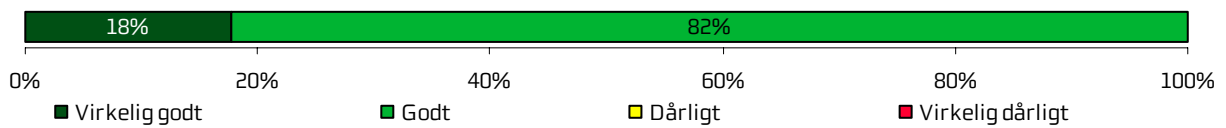
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	81 % *	63 %	71 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	97 %	98 % *	94 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

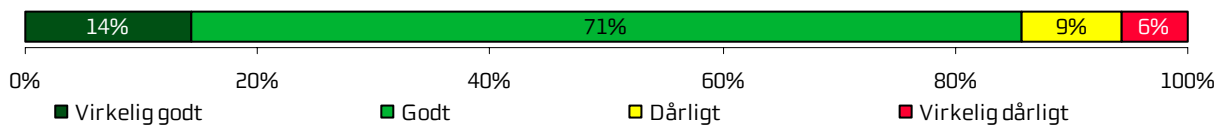
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=121)



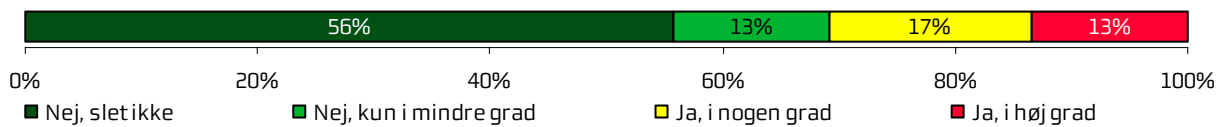
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



Orientering af praktiserende læge (n=35)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=52)

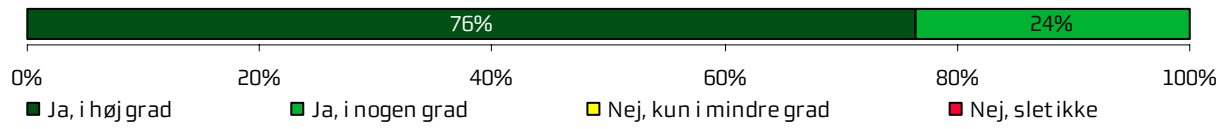




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	96 %	96 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	100 %	96 %	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		86 %	89 %	92 %	84 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		69 %	75 %	85 % *	70 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=85)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		100 %	100 %	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 ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
2. 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) 57 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	57%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	52%	53%
Kvinde	48%	47%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	26%	30%
20-39 år	8%	15%
40-59 år	18%	17%
60-79 år	35%	26%
80- år	14%	12%

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>
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", "Passende", "For lidt"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"
"Acceptabel", "Uacceptabel"
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"
"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
"Nej", "Ja"

### Beregningsmetode

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

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

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

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



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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



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

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		129		100%
<b>Køn</b>				
Mand		67		52%
Kvinde		62		48%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		33		26%
20-39 år		10		8%
40-59 år		23		18%
60-79 år		45		35%
80- år		18		14%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		92		75%
Pårørende		30		25%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		124		98%
Ikke dansk		2		2%

**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	33	65	3	0	113	6
<b>Køn</b>						
Mand	37	58	5	0	59	4
Kvinde	28	72	0	0	54	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	30	70	0	0	30	2
20-39 år	50	50	0	0	8	1
40-59 år	36	59	5	0	22	0
60-79 år	31	67	3	0	39	3
80- år	29	64	7	0	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	62	4	0	82	5
Pårørende	27	73	0	0	26	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	64	3	0	112	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	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	38	61	1	0	124
<b>Køn</b>					
Mand	40	58	2	0	65
Kvinde	36	64	0	0	59
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	36	64	0	0	33
20-39 år	33	67	0	0	9
40-59 år	39	61	0	0	23
60-79 år	40	58	2	0	43
80- år	38	63	0	0	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	62	1	0	89
Pårørende	40	60	0	0	30
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	61	1	0	122
Ikke dansk	-	-	-	-	2

**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	27	70	2	1	122	1
<b>Køn</b>						
Mand	31	66	3	0	64	0
Kvinde	22	76	0	2	58	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	75	0	0	32	0
20-39 år	10	90	0	0	10	0
40-59 år	30	65	4	0	23	0
60-79 år	31	69	0	0	42	0
80- år	27	60	7	7	15	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	70	2	0	87	1
Pårørende	28	69	0	3	29	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	71	2	1	119	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	50	0	0	126
<b>Køn</b>					
Mand	52	48	0	0	66
Kvinde	48	52	0	0	60
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	48	52	0	0	33
20-39 år	40	60	0	0	10
40-59 år	52	48	0	0	23
60-79 år	49	51	0	0	43
80- år	59	41	0	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	50	0	0	90
Pårørende	47	53	0	0	30
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	51	0	0	122
Ikke dansk	-	-	-	-	2



**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	93	7	99	23
<b>Køn</b>				
Mand	90	10	52	12
Kvinde	96	4	47	11
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	88	13	32	1
20-39 år	100	0	10	0
40-59 år	100	0	17	4
60-79 år	97	3	30	12
80- år	80	20	10	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	96	4	67	20
Pårørende	86	14	28	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	94	6	95	23
Ikke dansk	-	-	2	0

**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	28	48	18	6	120	0
<b>Køn</b>						
Mand	30	50	14	6	64	0
Kvinde	27	46	21	5	56	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	6	64	21	9	33	0
20-39 år	20	50	20	10	10	0
40-59 år	33	48	14	5	21	0
60-79 år	38	45	15	3	40	0
80- år	50	25	19	6	16	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	44	18	5	85	0
Pårørende	7	62	21	10	29	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	48	17	6	116	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

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

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	29	21	34	73	13
<b>Køn</b>						
Mand	18	34	24	24	38	6
Kvinde	14	23	17	46	35	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	12	24	20	44	25	6
20-39 år	0	50	25	25	8	0
40-59 år	14	36	21	29	14	0
60-79 år	26	26	11	37	19	6
80- år	29	14	43	14	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	31	20	33	49	7
Pårørende	13	26	22	39	23	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	29	20	36	70	13
Ikke dansk	-	-	-	-	2	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	6	68	25	1	120	4
<b>Køn</b>						
Mand	5	67	29	0	63	2
Kvinde	7	70	21	2	57	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	61	39	0	31	1
20-39 år	11	67	22	0	9	1
40-59 år	9	61	30	0	23	0
60-79 år	2	76	20	2	41	2
80- år	19	75	6	0	16	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	69	24	0	85	4
Pårørende	3	62	31	3	29	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	69	25	1	116	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	32	30	57
<b>Køn</b>				
Mand	39	32	29	31
Kvinde	38	31	31	26
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	14	57	29	7
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	70	20	10	10
60-79 år	34	31	34	29
80- år	38	25	38	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	43	30	28	47
Pårørende	17	50	33	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	38	32	30	56
Ikke dansk	-	-	-	1

**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	32	43	25	28
<b>Køn</b>				
Mand	42	42	17	12
Kvinde	25	44	31	16
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	17	50	33	6
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	40	40	20	5
60-79 år	36	36	29	14
80- år	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	35	39	26	23
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	32	43	25	28
Ikke dansk	-	-	-	0

**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	21	71	8	0	111	12
<b>Køn</b>						
Mand	27	62	11	0	55	9
Kvinde	14	80	5	0	56	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	21	73	6	0	33	0
20-39 år	0	89	11	0	9	1
40-59 år	32	63	5	0	19	3
60-79 år	18	68	13	0	38	5
80- år	25	75	0	0	12	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	70	11	0	76	11
Pårørende	20	77	3	0	30	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	70	8	0	108	12
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

**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	3	89	8	120
<b>Køn</b>				
Mand	2	90	8	61
Kvinde	3	88	8	59
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	6	94	0	32
20-39 år	0	90	10	10
40-59 år	4	87	9	23
60-79 år	0	90	10	42
80- år	0	77	23	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	88	11	85
Pårørende	3	93	3	30
<b>Modersmål</b>				
Dansk	3	89	9	117
Ikke dansk	-	-	-	2



**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	3	85	11	61	60
<b>Køn</b>					
Mand	6	81	13	32	31
Kvinde	0	90	10	29	29
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	4	96	0	28	5
20-39 år	0	100	0	5	5
40-59 år	0	71	29	7	14
60-79 år	0	79	21	14	28
80- år	14	57	29	7	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	3	79	18	33	52
Pårørende	0	96	4	25	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	3	85	12	60	58
Ikke dansk	-	-	-	1	1

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	69	28	2	1	116	8
<b>Køn</b>						
Mand	63	35	2	0	60	4
Kvinde	75	21	2	2	56	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	76	24	0	0	33	0
20-39 år	60	40	0	0	10	0
40-59 år	84	11	0	5	19	4
60-79 år	64	31	5	0	39	4
80- år	53	47	0	0	15	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	31	3	1	80	8
Pårørende	73	27	0	0	30	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	28	2	1	113	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	28	1	0	115	10
<b>Køn</b>						
Mand	68	30	2	0	60	5
Kvinde	75	25	0	0	55	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	70	27	3	0	33	0
20-39 år	67	33	0	0	9	1
40-59 år	74	26	0	0	23	0
60-79 år	68	32	0	0	38	5
80- år	83	17	0	0	12	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	29	0	0	80	9
Pårørende	67	30	3	0	30	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	27	1	0	112	10
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	48	11	2	125	1
<b>Køn</b>						
Mand	42	42	15	2	65	1
Kvinde	37	55	7	2	60	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	55	42	3	0	33	0
20-39 år	20	60	20	0	10	0
40-59 år	26	48	22	4	23	0
60-79 år	40	50	7	2	42	1
80- år	35	47	18	0	17	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	52	15	2	89	1
Pårørende	53	43	3	0	30	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	47	12	2	121	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	36	6	1	119	6
<b>Køn</b>						
Mand	63	31	5	2	62	3
Kvinde	51	42	7	0	57	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	65	32	3	0	31	2
20-39 år	70	30	0	0	10	0
40-59 år	45	45	9	0	22	1
60-79 år	56	37	5	2	41	2
80- år	53	33	13	0	15	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	39	8	1	85	4
Pårørende	66	34	0	0	29	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	37	6	1	117	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	40	3	2	100	22
<b>Køn</b>						
Mand	54	38	4	4	52	12
Kvinde	56	42	2	0	48	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	59	41	0	0	29	4
20-39 år	44	56	0	0	9	1
40-59 år	67	28	6	0	18	4
60-79 år	44	50	3	3	32	9
80- år	67	17	8	8	12	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	46	4	3	70	16
Pårørende	68	32	0	0	25	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	40	3	2	99	20
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1

**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	90	10	125
<b>Køn</b>			
Mand	85	15	65
Kvinde	97	3	60
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	91	9	33
20-39 år	80	20	10
40-59 år	91	9	23
60-79 år	88	12	43
80- år	100	0	16
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	90	10	89
Pårørende	90	10	30
<b>Modersmål</b>			
Dansk	90	10	122
Ikke dansk	-	-	2

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	67	22	0	9	0
<b>Køn</b>						
Mand	13	63	25	0	8	0
Kvinde	-	-	-	-	1	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	63	25	0	8	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	67	22	0	9	0
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	64	23	12	0	115	7
<b>Køn</b>						
Mand	67	23	10	0	60	3
Kvinde	62	24	15	0	55	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	61	19	19	0	31	2
20-39 år	50	30	20	0	10	0
40-59 år	55	27	18	0	22	1
60-79 år	71	27	2	0	41	1
80- år	82	9	9	0	11	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	28	11	0	83	5
Pårørende	69	15	15	0	26	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	22	13	0	112	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	73	6	2	66	39
<b>Køn</b>						
Mand	22	70	5	3	37	14
Kvinde	17	76	7	0	29	25
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	14	77	9	0	22	9
20-39 år	0	67	17	17	6	2
40-59 år	25	67	8	0	12	5
60-79 år	25	75	0	0	20	15
80- år	33	67	0	0	6	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	72	4	2	47	27
Pårørende	13	73	13	0	15	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	72	6	2	65	38
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1

**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	74	43
<b>Køn</b>				
Mand	72	28	39	22
Kvinde	63	37	35	21
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	93	7	27	5
20-39 år	57	43	7	1
40-59 år	50	50	14	9
60-79 år	58	42	19	21
80- år	43	57	7	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	54	46	46	38
Pårørende	88	13	24	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	67	33	73	42
Ikke dansk	-	-	1	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	30	68	2	0	50	0
<b>Køn</b>						
Mand	36	61	4	0	28	0
Kvinde	23	77	0	0	22	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	32	64	4	0	25	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	43	57	0	0	7	0
60-79 år	27	73	0	0	11	0
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	76	0	0	25	0
Pårørende	43	52	5	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	67	2	0	49	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	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	43	52	5	0	115
<b>Køn</b>					
Mand	42	53	5	0	60
Kvinde	44	51	5	0	55
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	48	52	0	0	31
20-39 år	43	29	29	0	7
40-59 år	48	48	4	0	23
60-79 år	38	55	8	0	40
80- år	36	64	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	52	6	0	84
Pårørende	50	46	4	0	28
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	52	5	0	113
Ikke dansk	-	-	-	-	2

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	51	7	0	121
<b>Køn</b>					
Mand	43	51	6	0	63
Kvinde	40	52	9	0	58
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	52	45	3	0	33
20-39 år	33	56	11	0	9
40-59 år	30	65	4	0	23
60-79 år	41	44	15	0	41
80- år	40	60	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	56	8	0	87
Pårørende	52	41	7	0	29
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	50	8	0	119
Ikke dansk	-	-	-	-	2

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	18	82	0	0	17	5	94
<b>Køn</b>							
Mand	11	89	0	0	9	3	46
Kvinde	25	75	0	0	8	2	48
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	20	80	0	0	5	2	24
20-39 år	-	-	-	-	4	0	5
40-59 år	-	-	-	-	4	0	18
60-79 år	-	-	-	-	2	2	35
80- år	-	-	-	-	2	1	12
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	7	93	0	0	14	2	68
Pårørende	-	-	-	-	3	3	22
<b>Modersmål</b>							
Dansk	19	81	0	0	16	5	93
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1

**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	14	71	9	6	35	80
<b>Køn</b>						
Mand	19	71	5	5	21	40
Kvinde	7	71	14	7	14	40
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	20	70	0	10	10	22
20-39 år	-	-	-	-	4	5
40-59 år	-	-	-	-	4	18
60-79 år	9	82	0	9	11	27
80- år	33	33	33	0	6	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	75	11	7	28	55
Pårørende	50	50	0	0	6	23
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	71	9	6	34	79
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1



**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	56	13	17	13	52	63
<b>Køn</b>						
Mand	51	14	17	17	35	27
Kvinde	65	12	18	6	17	36
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	75	13	13	0	8	25
20-39 år	43	14	29	14	7	2
40-59 år	55	18	18	9	11	11
60-79 år	57	10	14	19	21	18
80- år	40	20	20	20	5	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	16	16	16	44	38
Pårørende	71	0	29	0	7	22
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	12	18	14	51	62
Ikke dansk	-	-	-	-	1	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	76	24	0	0	85	33	6
<b>Køn</b>							
Mand	68	32	0	0	44	18	3
Kvinde	85	15	0	0	41	15	3
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	91	9	0	0	22	7	4
20-39 år	14	86	0	0	7	3	0
40-59 år	81	19	0	0	16	7	0
60-79 år	78	22	0	0	27	12	2
80- år	77	23	0	0	13	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	70	30	0	0	60	25	3
Pårørende	90	10	0	0	21	6	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	77	23	0	0	83	31	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	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.






**Øre-, Næse- og Halsklinikken, 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 - Øre-, Næse- og Halsklinikken	Samlet indtryk
1	God modtagelse på operationsstuen, hvor jeg følte mig helt tryk.	Godt
6	Bedre: Sikre at afdelingen, hvor man kommer tilbage til, får bedre besked, så de ved, man er der. Gjorde godt: Personalet spurgte ofte, om jeg havde spørgsmål til det, der skulle ske. Det virker professionelt.	Virkelig godt
7	Jeg blev undersøgt af lægen NN, som også opererede mig, og som gik stuegang, og som udførte samtlige kontrolbesøg efter operationen. Det var fantastisk dejligt, at den person, man talte med, var den læge, der vidste, hvad jeg havde gennemgået. Han var meget dygtig, engageret og ansvarlig.	Godt
9	I har lavet et virkeligt godt stykke arbejde vedrørende patientens øreoperationer, og I har passet godt på hende begge gange. Tak for det:-)	Godt
10	Det hele har virket meget professionelt, imødekommende og overraskende hurtigt.	Virkelig godt
13	Jeg kom hurtigt til ved undersøgelserne, men må igen sige at den læge, der undersøgte mig ikke var ret god til at give mig information. Han var meget stiv i betrækket, men igen tror jeg, at han var dygtig.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Jeg havde [en pårørende], der skulle opereres, og det havde måske været rart, at vi havde talt om, at hun var først på programmet. Jeg forventede det, og hun var først på programmet, men der var en vis usikkerhed.	Virkelig godt
16	Forhåndsoplysninger mangler totalt. Lægeinformation på første og andet besøg stemte ikke overens (efter min opfattelse).	Dårligt
22	Jeg og min søn har været yderst tilfredse. God behandling og søde og flinke læger og sygeplejersker m.m. Har ingenting at klage over.	Godt
23	Især positivt overrasket over, at der var meget kort ventetid fra henvisning til forundersøgelse og fra forundersøgelse til operation.	Godt
24	Læge NN har hjulpet mig før operation og efter min operation, jeg talte om høreapparat. Pludselig siger læge NN, det hjælper vi dig med, og sådan har det været hele vejen. Han skal belønnes, [] personalet fortjener også at blive belønnet for deres venlighed, søde smil og imødekommenhed. Jeg er dem dybt taknemmelig. Det lindrer en nemmere igennem.	Virkelig godt
25	Ellers er vi SÅ tilfredse med det hele - hele vejen rundt. Kontaktpersonen NN på audiologisk afdeling i Århus var rigtig sød, rar og venlig synes [mit familiemedlem] og jeg.	Intet svar
26	Jeg blev henvist til en speciallæge, som fik mig til at føle, at jeg spildte hendes tid. Efter den behandling var det en fantastisk oplevelse at blive set af en specialist, man kunne tale med, og som	Virkelig godt









## Bilag 5

forklarede de forskellige muligheder for videre behandling, samt lyttede til mine ønsker. Alt i alt en ekstrem god oplevelse.











- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|    | 28 | Personalet var generelt søde og venlige og i øvrigt meget imødekommende.  | Godt                     |
|    | 30 | Som nævnt, rigtig god tilgang til min [lille] datter, som naturligvis er nervøs over at skulle have sine mandler fjernet.   | Virkelig godt            |
|    | 33 | En god oplevelse havde jeg engang, hvor jeg var til en undersøgelse af stemmebåndet. [Et par dage] forinden havde jeg fået noget med det ene øje og kunne ikke få kontakt til en øjenlæge. Så jeg nævnte det for den læge, der undersøgte mit stemmebånd. Med det samme sendte han mig til øjenafdeling ([komplikation i øjet]). [et par] timer efter blev jeg laserbehandlet på andet hospital. Læger og personale tog virkelig hånd om mig. | Godt                     |
|    | 34 | Jeg kommer regelmæssigt til kontrol. Ventetiderne er blevet bedre det sidste halve år. Men det er træls, at det er nye læger hver gang. Røntgen lidt ventetid.  | Intet svar               |
|    | 37 | Venteværelset kunne godt bruge en makeover. Personalet fortjener medaljer, fordi de er søde og venlige, selvom de er pressede.  | Godt                     |
|    | 38 | De gjorde det rigtig godt. NN var et kæmpe hit. En succesoplevelse for os.  | Virkelig godt            |
|  | 39 | Audiologen var meget behagelig at samtale med.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 40 | Kun ventetiden i forløbet af det hele.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 41 | Hvis behov opstår udover planlagt tid, bliver man vel modtaget (tak).   | Godt                     |
|  | 43 | Hvis man kunne indrette venteværelset med lidt mere skriftlig information om forskellige sygdomme tilknyttet afdelingen.  | Godt                     |
|  | 44 | Lige til information, så er jeg IKKE færdigbehandlet, da lægen ville indkalde mig igen! :-) PS. God kamp! :-)   | Godt                     |

**Øre-, Næse- og Halsklinikken, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	6	Jeg synes, jeg fik en god behandling.	Virkelig godt
	7	Jeg kom til før planlagt, fordi jeg blev ringet op, da de havde et afbud. SUPER.	Godt
	12	Den første dato blev udsat, men jeg blev ringet op ca. tre dage før ændringen.	Intet svar
	14	Jeg arbejder i huset. Blev tilset og sat i behandling akut, dvs. blev puttet ind mellem andre patienter. Det var fint.	Godt
	17	Var indlagt på sygehuset, da jeg var til undersøgelse.	Godt
	20	Egen læge kontaktede afdelingen.	Godt
	25	Min svigermor fik brev om indstilling til nyt høreapparat, og ventetiden [næsten to år], og henstiller til, at hun IKKE ringer og rykker til audiologisk afdeling om fremskyndelse. Vi forstår godt, at det er en standartudskrivelse, men når hun er [meget gammel], er to år altså lang tid at vente, når hun ellers er frisk. Man kan måske se på cpr-nummer og lave en standartudskrivelse til den ende af skalaen. Vi satte derfor gang i det private. Det virkede ikke, og blev leveret tilbage. Lånt en måned. Da der i mellemtiden kom besked fra Århus (det offentlige), at der var en tid, så ventetiden blev kun to måneder. Dejligt, men det kunne vi jo ikke vide. Det virker og fungerer godt, og hun er så glad.	Intet svar
	27	Ventetiden fra ørelægens henvisning til det første møde på ambulatoriet efter 12 -13 mdr. er langt fra tilfredsstillende.	Godt
	39	Alt forløb tilfredsstillende. Passende kort ventetid på behandling, og efterfølgende fulgtes tiden nøjagtigt.	Det kan jeg ikke vurdere
	45	Jeg blev ked af, ventetiden efter første brev var [næsten to år]. Kort efter kom en ny besked om, at jeg ville blive indkaldt om [mindre end et år] - det var bedre, men ikke godt nok.	Virkelig godt

**Øre-, Næse- og Halsklinikken, Regionshospitalet Randers og Grenaa****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	10	Venlig og imødekommende.	Virkelig godt
	11	Venlig, tryk og dejlig.	Godt
	18	Ventetiden var ca. tre timer, lidt for lang tid.	Godt
	21	Venlig, imødekommende.	Godt
	30	Rigtig dejlig, sød, pædagogisk sygeplejerske, som forstod at tale sammen med [barnet].	Virkelig godt
	32	Super sød og dygtig sygeplejerske, som var god til børn. :)	Godt
	35	Jeg følte mig virkelig tryk, men kan sige "hjemme". Vi var på fornavn og talte hyggeligt om behandlingen.	Virkelig godt
	36	Flinke og rare mennesker.	Godt
	39	Venlig modtagelse såvel ved information som ved selve behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
	43	TILFREDS.	Godt




## Øre-, Næse- og Halsklinikken, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsklinikken	Håndtering af fejl
1	Ved indlæggelsen om morgenen kunne de ikke finde mig på listen over dem, de skulle modtage netop den morgen. Det var dog løst i løbet af 10-15 minutter.	Godt
2	Der burde have været givet smertestillende under operationen, så [patienten] til dels var dækket ind til efter operationen. [Patienten] havde virkelig ondt... Sygeplejersken kunne heller ikke forstå, at hun ikke havde fået noget. Der stod i journalen efter operationen, at lægen ikke mente, det var nødvendigt, så ikke så god en oplevelse.	Intet svar
3	De havde ikke styr på mit barns smertedækkende, så han havde ondt. Da der ikke var givet det, han skulle have (som lægen havde sagt). Tror fejlen skete, da der er vagtskifte. Der var ikke nogen, der spurgte os om, hvordan han havde det. Da han skulle hjem, var der ingen tvivl om, hvad han skulle have.	Intet svar
4	Hørecentralen påstod, de ikke var informeret vedrørende behandling af høreapparat. Sygehuset HAVDE sendt besked elektronisk. Derved blev der to måneders forsinkelse!	Godt
5	Blodprøvetagning og efterfølgende aflevering af journal var lige ved at glippe.	Godt
8	Jeg kunne ikke findes i det interne PC-system. Samt flere ændringer i det indkaldte tidspunkt.	Godt
12	Anvendt høreapparat i [mange] år. Det var første gang, jeg var til kontrol af nyt høreapparat. Meget TILFREDS med besøget.	Intet svar
13	Efter indgrebet blev jeg sendt hjem fra opvågningen med tamponer i næsen, hvor jeg måtte kontakte øre-, næse- og halsklinikken dagen efter og høre, om de stadig skulle sidde i min næse. De troede, jeg stadig var indlagt, og jeg måtte køre til Randers for at få dem fjernet. Dette, vil jeg mene, er en stor fejl.	Godt
16	Ved første besøg blev det oplyst, at man ville undersøge andre muligheder for undersøgelse, og hvis ok, vil jeg blive kontaktet via brev - hvilket skete (uden forklaringer). Ved andet besøg blev de SAMME UNDERSØGELSER foretaget som ved første besøg. Tids- og kørselsspilde??	Dårligt
19	Den patient før mig var udeblevet uden afbud.	Intet svar
28	På operationsdagen sagde kirurg NN, at det var en vikar, som havde undersøgt mig til forundersøgelsen og at denne ikke havde været grundig nok og dermed blev denne desavoueret. Det kan jeg ikke bruge til noget. Det er dårlig kollegialitet. At den beslutning, der efterfølgende blev taget, var fornuftig og logisk, er en anden sag.	Dårligt
31	Oplevede, at jeg ikke havde fået ordentlig information omkring faste i forbindelse med operation. Den givne sygeplejerske virkede meget stresset. Hun gav dog efterfølgende en undskyldning for hendes adfærd.	Virkelig godt

## Bilag 5

 41 Dårligt fungerende hjælpemidler.

Godt

## Øre-, Næse- og Halsklinikken, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsklinikken	Samlet indtryk
6	Jeg synes, venteværelset var lidt kedeligt.	Virkelig godt
7	I venteværelset var der et fjernsyn, der var skruet vildt højt op!!!	Godt
9	Efter samtale med lægen om [min pårørendes] operation, skulle vi tale med en narkoselæge. Der sad vi og ventede i over en time inden en sygeplejerske kom og fulgte os over til lægevagten, hvor vi så igen skulle vente en halv time. Ikke tilfredsstillende, når vi nu sagtens selv kunne være gået over til lægevagten, hvis vi havde været informeret om, at det var dér, vi skulle henvende os.	Godt
10	Det kunne være en fordel, hvis jeg på forhånd vidste, at der var afsat 20 minutter til besøget. Dermed ville jeg kunne medvirke aktivt til, at den næste kunde ikke ville opleve ventetid (jeg blev bare ved med at snakke, selvom tiden faktisk var udløbet).	Virkelig godt
11	Har været godt tilfreds.	Godt
13	Som skrevet før. Den ene afdeling vidste ikke, at jeg var sendt hjem efter indgrebet og troede derfor, at jeg stadig var indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
27	Oplevede det som ekspeditionssag - ingen gennemgang af udviklingen af mit høretab eller forventning til udviklingen fremover. Det var ønskeligt med en grundig gennemgang af forskellige høreapparater, fordele/ulemper.	Godt
29	Nyt høreapparat.	Godt
35	Hurtig røntgen.	Virkelig godt
37	Lægen havde meget travlt, løb flere gange efter andet. Fik dog lige tid til at informere om resultaterne af de forskellige undersøgelser, jeg gennemgik hos andet personale. Alle var venlige, trods travlheden.	Godt
42	Havde [et problem med] ørerne. Vi gik øjeblikkeligt over til en læge, der med det samme [behandlede mig], da han havde tid til det.	Virkelig godt
45	Den behandling, jeg fik, kunne ikke være bedre.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsklinikken	Samlet indtryk
✎ 6	Jeg har endnu ikke haft kontakt til min læge, derfor ved jeg ikke, om hun har fået besked om forløb af behandlingen.	Virkelig godt
✎ 13	God læge NN og sygeplejerske. De to forskellige læger, som jeg blev undersøgt af, var ikke gode til at informere mig om, hvad der skete. Det meste af den information jeg gerne ville have, skulle jeg have fra sygeplejersken. Synes, at det er lang tid at skulle vente, når man møder ind [tidligt om morgenen] og først skal have indgrebet [over middag]. Udover alt det, så en ok behandling og i forhold til den dato, jeg først fik på andet sygehus, må jeg sige, at Randers gjorde en hurtig og god service.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 20	Jeg blev sendt videre til hospital NN, hvor jeg var indlagt weekenden over. Der er desværre ikke lægebemanding på sygehus NN i weekenden.	Godt
✎ 24	Til de undersøgelser, jeg er kommet til, har der været en god atmosfære. De har travlt, men havde altid ro og forståelse til at lytte til mig. Og det har jeg rost dem mange gange for.	Virkelig godt
✎ 27	Livsstil!!!!!!!!!!!!!! Kan det have nogen betydning på nedsat hørelse?	Godt
✎ 35	Stop rygning! (Svært).	Virkelig godt
✎ 43	Tilfredsstillende.	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.