

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Øre-, næse-, halsafdeling Ø
Regionshospitalet Viborg, Skive**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	85
	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:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	257
Afdelingens svarprocent:	65%

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.¹

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

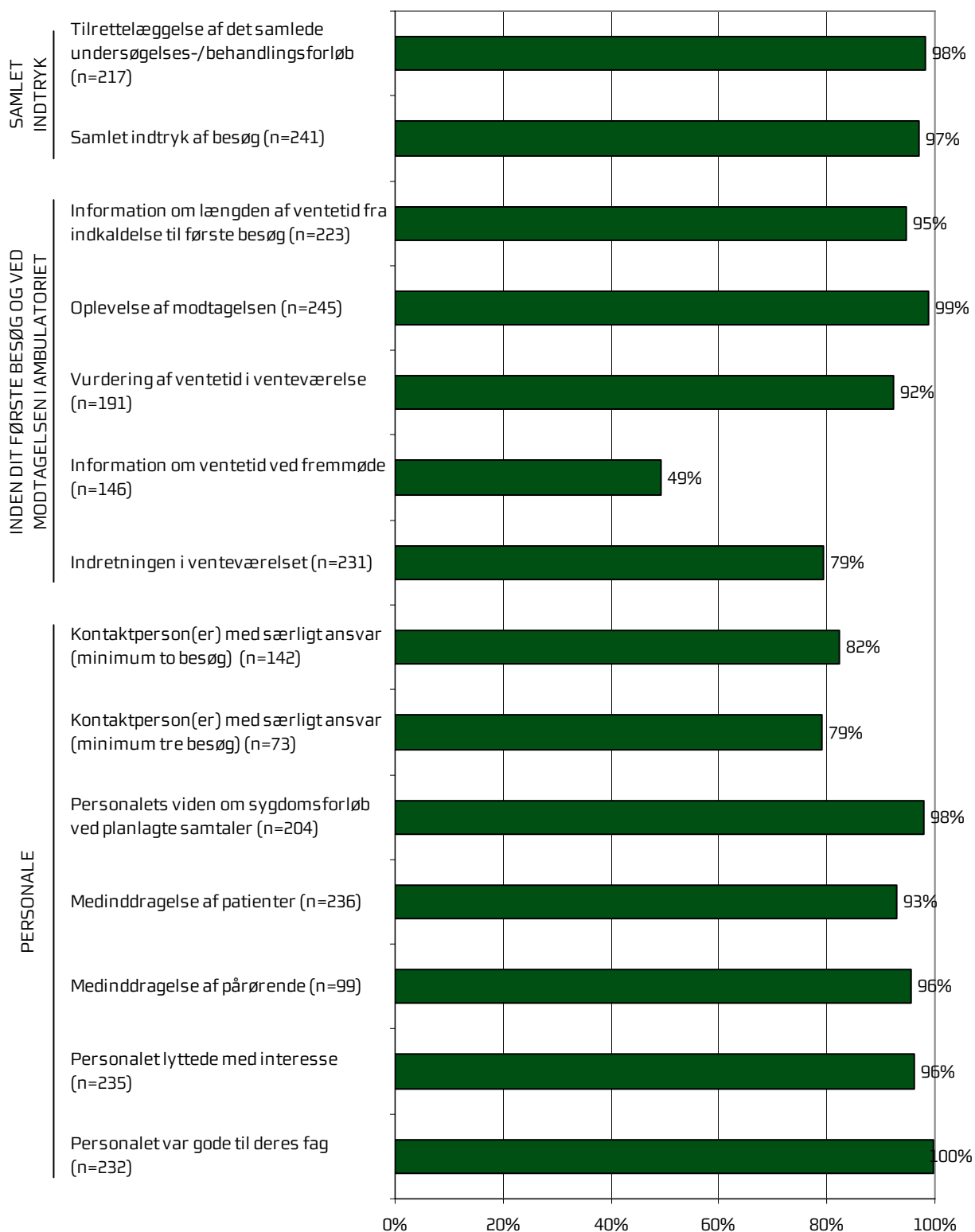
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

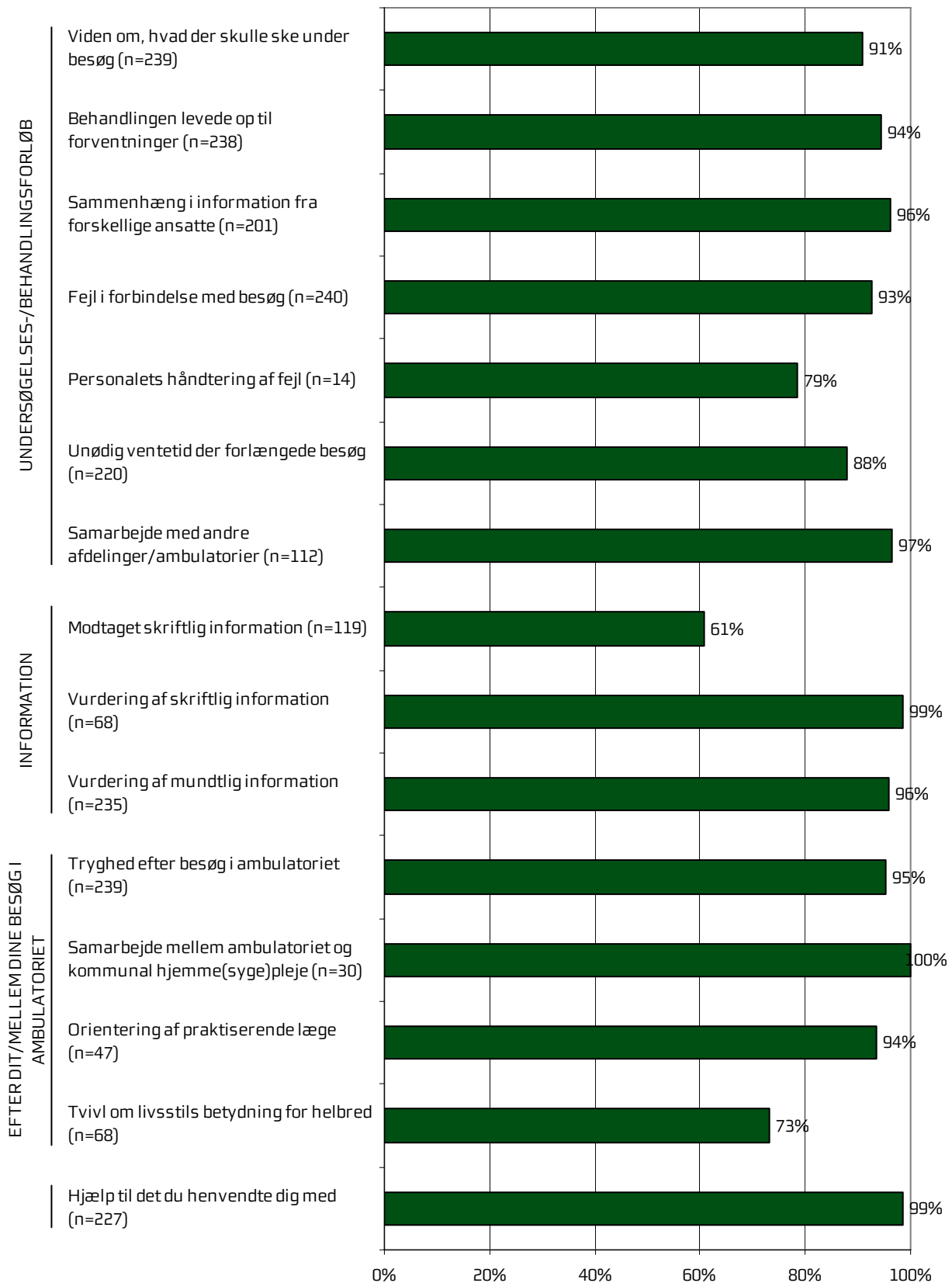
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 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-, halsafdeling Ø

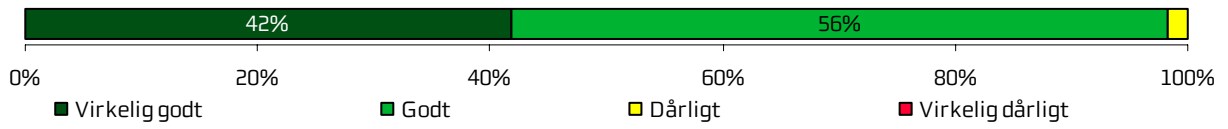
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

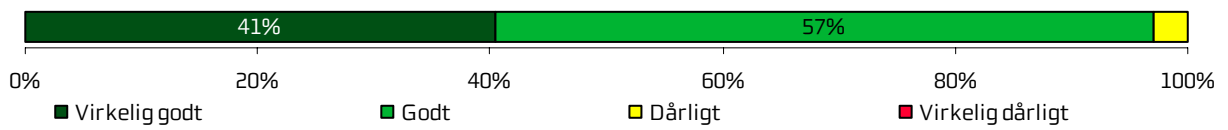
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=217)



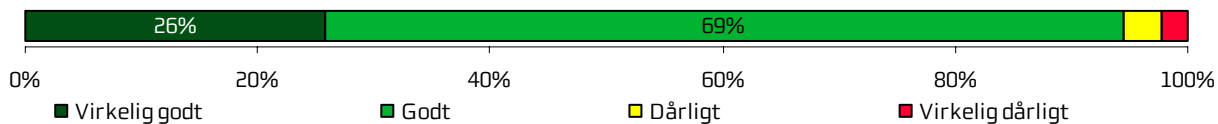
Samlet indtryk af besøg (n=241)



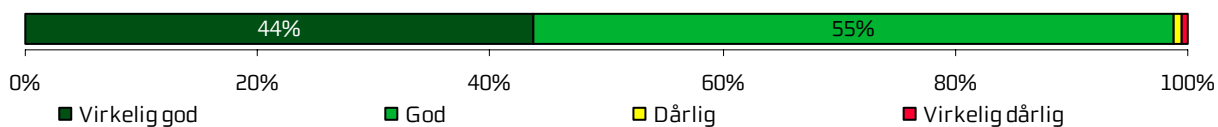
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	96 %	98 %	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	97 %	99 %	96 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

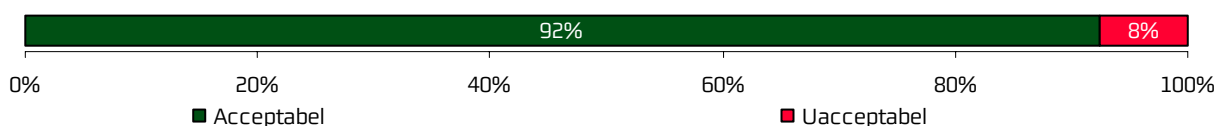
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=223)



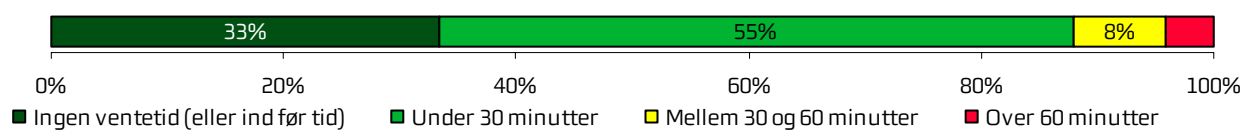
Oplevelse af modtagelsen (n=245)



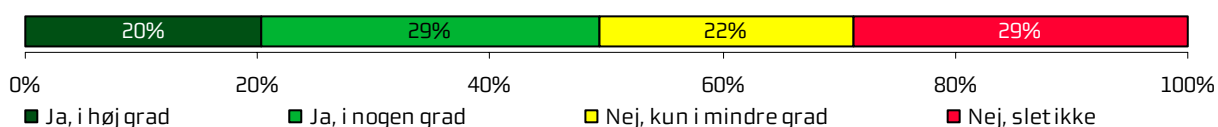
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=191)



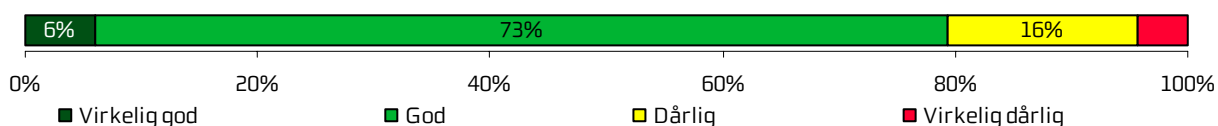
Længde af ventetid i venteværelse (n=233)



Information om ventetid ved fremmøde (n=146)



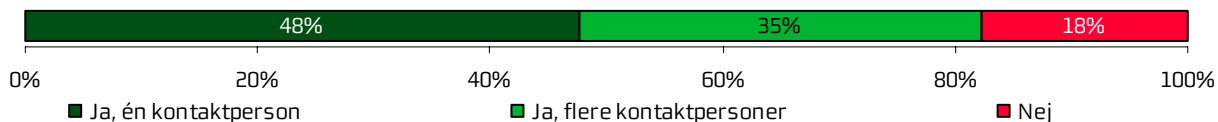
Indretningen i venteværelset (n=231)



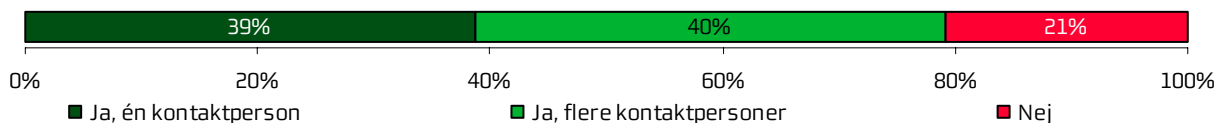
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	98 % *	93 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	99 %	99 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		92 %	-	97 % *	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		49 %	39 %	66 % *	47 %	53 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		79 %	78 %	95 % *	76 %	86 % *

Personale

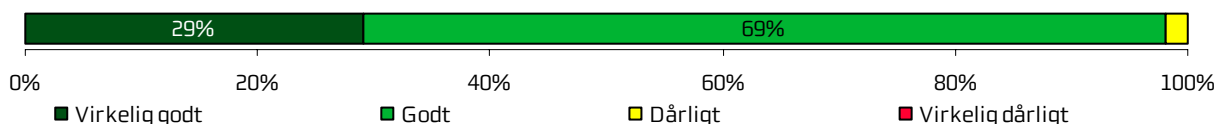
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=142)



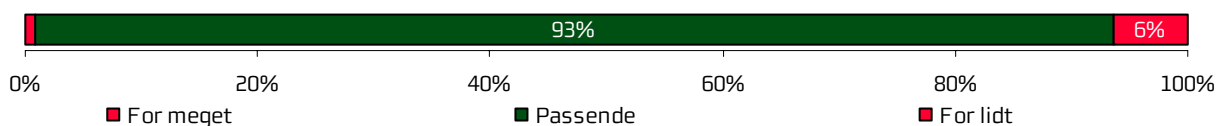
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=73)



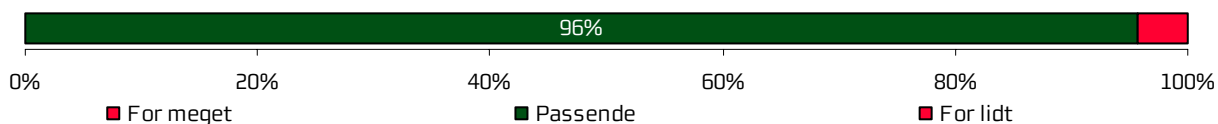
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=204)



Medinddragelse af patienter (n=236)



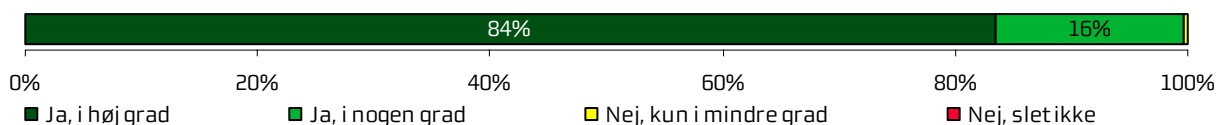
Medinddragelse af pårørende (n=99)



Personalet lyttede med interesse (n=235)



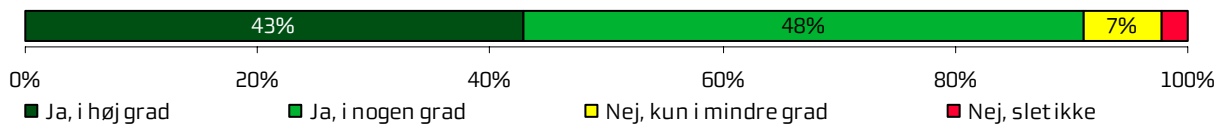
Personalet var gode til deres fag (n=232)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		82 %	75 %	89 %	72 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		79 %	-	90 % *	70 %	81 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	96 %	97 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	92 %	96 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	83 %	98 %	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	93 %	98 %	94 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	97 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

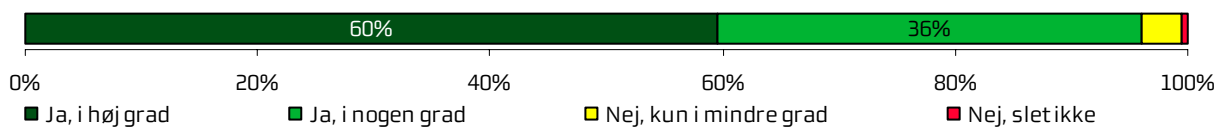
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=239)



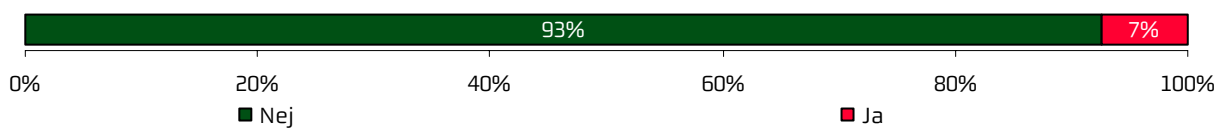
Behandlingen levede op til forventninger (n=238)



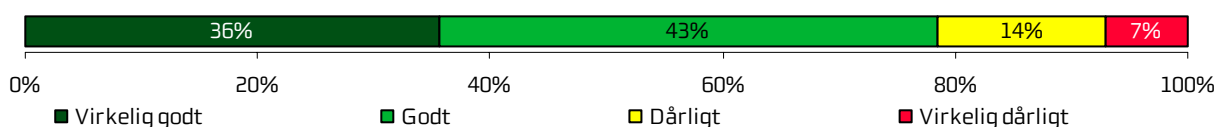
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=201)



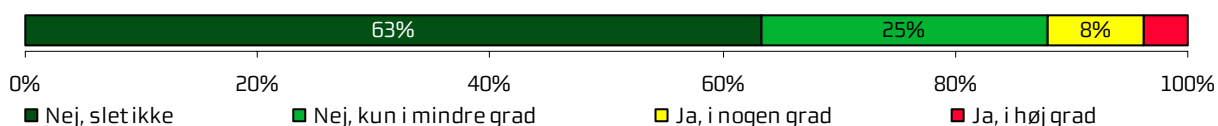
Fejl i forbindelse med besøg (n=240)



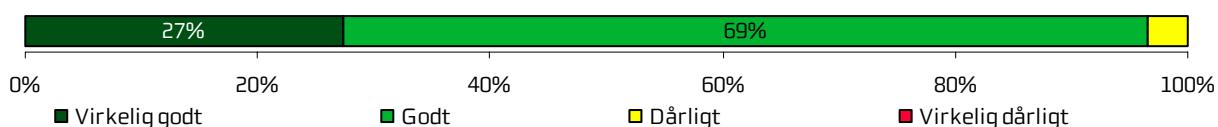
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=220)



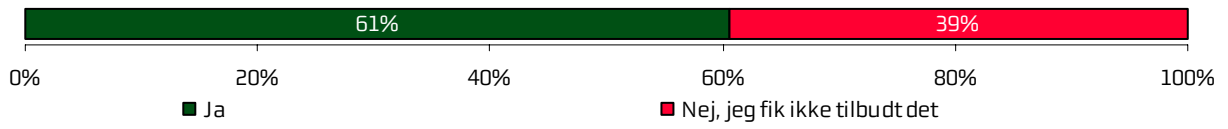
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=112)



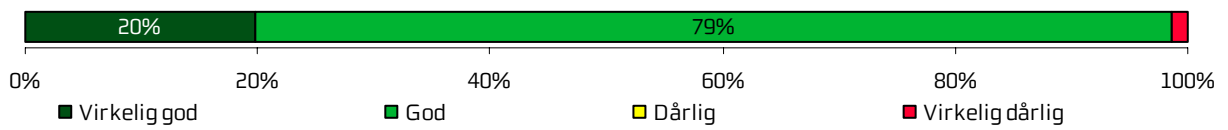
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	85 %	94 %	83 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	94 %	96 %	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	96 %	97 %	91 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	96 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		79 %	-	96 %	62 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		88 %	88 %	97 % *	88 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		97 %	93 %	94 %	87 %	92 %

Information

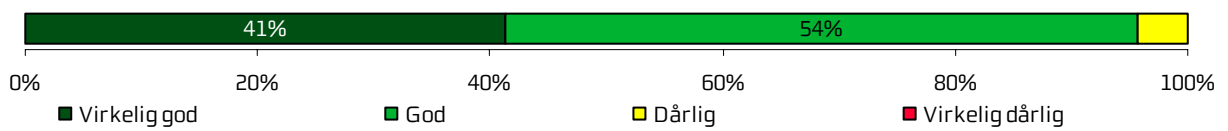
Modtaget skriftlig information (n=119)



Vurdering af skriftlig information (n=68)



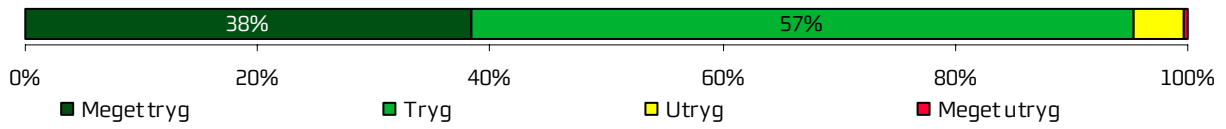
Vurdering af mundtlig information (n=235)



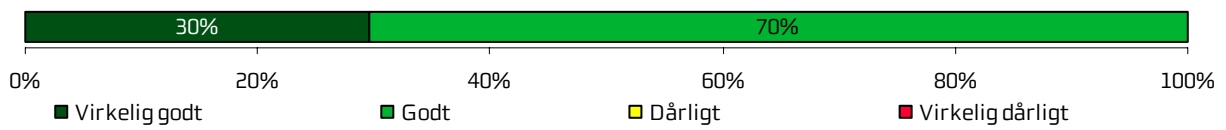
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		61 %	-	84 % *	53 %	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	100 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	95 %	99 % *	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

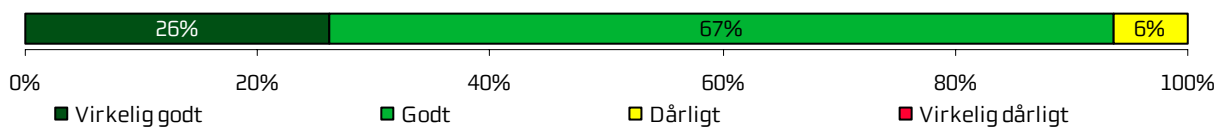
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=239)



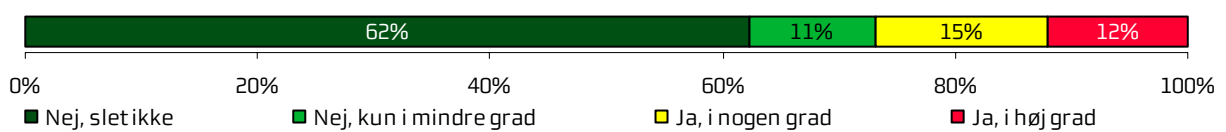
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=47)



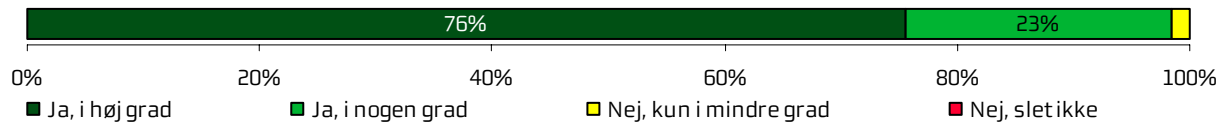
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=68)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	95 %	98 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	98 %	96 %	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		94 %	89 %	96 %	84 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	65 %	85 % *	68 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=227)



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

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, 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 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. 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**

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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel		Uacceptabel		Jeg oplevede ikke ventetid
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Gå til spørgsmål 8				
6. 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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbet.: >>lobm<<

PERSONALE

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

Gå til spørgsmål 21

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

--

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, 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. 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**

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) 65 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	65%	100%
Køn		
Mand	53%	52%
Kvinde	47%	48%
Aldersgruppe		
0-19 år	13%	18%
20-39 år	7%	11%
40-59 år	16%	17%
60-79 år	46%	39%
80- år	18%	15%

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Det husker jeg ikke"
"Ikke aktuelt for mig"
"Det ved jeg ikke"
"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"
"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"
"Jeg læste den ikke"
"Jeg oplevede ikke ventetid"
"Nej, jeg havde ikke behov for det"
"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

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

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

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

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

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

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

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

"**Nej**", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes 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:

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	257		100%	
Køn				
Mand	135		53%	
Kvinde	122		47%	
Aldersgruppe				
0-19 år	34		13%	
20-39 år	18		7%	
40-59 år	42		16%	
60-79 år	117		46%	
80- år	46		18%	
Skema udfyldt af				
Patienten	210		87%	
Pårørende	31		13%	
Modersmål				
Dansk	235		97%	
Ikke dansk	8		3%	
Afsnitsnavn				
Høreklub	160		62%	
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	92		36%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5		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	42	56	2	0	217	20
Køn						
Mand	40	59	2	0	116	10
Kvinde	44	54	2	0	101	10
Aldersgruppe						
0-19 år	21	76	3	0	29	4
20-39 år	44	50	6	0	16	2
40-59 år	50	50	0	0	38	1
60-79 år	42	56	2	0	98	8
80- år	50	50	0	0	36	5
Skema udfyldt af						
Patienten	45	53	2	0	184	16
Pårørende	19	77	4	0	27	4
Modersmål						
Dansk	42	56	2	0	207	19
Ikke dansk	67	33	0	0	6	1
Afsnitsnavn						
Høreklub	41	56	3	0	133	12
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	43	57	0	0	82	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	57	3	0	241
Køn					
Mand	41	57	2	0	127
Kvinde	40	57	3	0	114
Aldersgruppe					
0-19 år	18	79	3	0	33
20-39 år	37	58	5	0	18
40-59 år	46	49	5	0	39
60-79 år	42	55	3	0	109
80- år	51	49	0	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	44	53	3	0	204
Pårørende	23	74	3	0	31
Modersmål					
Dansk	41	57	3	0	230
Ikke dansk	52	33	15	0	7
Afsnitsnavn					
Høreklinik	41	55	4	0	150
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	39	60	1	0	87
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Howdan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	69	3	2	223	17
Køn						
Mand	26	70	2	3	119	8
Kvinde	25	68	5	2	104	9
Aldersgruppe						
0-19 år	11	78	4	8	27	5
20-39 år	19	67	13	0	15	2
40-59 år	19	79	0	3	38	2
60-79 år	26	68	4	2	105	3
80- år	47	53	0	0	38	5
Skema udfyldt af						
Patienten	27	67	4	2	192	11
Pårørende	20	75	0	4	25	5
Modersmål						
Dansk	26	69	3	2	212	15
Ikke dansk	28	72	0	0	7	1
Afsnitsnavn						
Hørelinik	27	68	4	1	138	11
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	24	70	2	4	82	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	55	1	0	245
Køn					
Mand	41	58	0	1	131
Kvinde	47	52	2	0	114
Aldersgruppe					
0-19 år	30	70	0	0	33
20-39 år	40	60	0	0	18
40-59 år	47	50	2	0	40
60-79 år	42	56	1	1	112
80- år	58	42	0	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	44	55	1	1	208
Pårørende	44	56	0	0	30
Modersmål					
Dansk	44	55	1	0	232
Ikke dansk	69	31	0	0	8
Afsnitsnavn					
Høreklub	44	55	1	0	151
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	43	54	1	1	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	92	8	191	56
Køn				
Mand	92	8	107	23
Kvinde	93	7	84	33
Aldersgruppe				
0-19 år	89	11	28	6
20-39 år	85	15	14	4
40-59 år	87	13	32	8
60-79 år	95	5	83	29
80- år	96	4	34	9
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	157	52
Pårørende	89	11	28	3
Modersmål				
Dansk	92	8	178	56
Ikke dansk	87	13	8	0
Afsnitsnavn				
Høreklinik	93	7	111	41
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	92	8	76	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	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	33	55	8	4	233	4
Køn						
Mand	27	62	8	3	121	3
Kvinde	40	47	8	5	112	1
Aldersgruppe						
0-19 år	24	50	19	6	32	0
20-39 år	35	44	14	7	15	2
40-59 år	29	50	11	11	38	0
60-79 år	38	56	5	2	106	2
80- år	33	64	2	0	42	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	54	7	4	199	3
Pårørende	18	64	15	4	29	0
Modersmål						
Dansk	34	54	8	4	222	3
Ikke dansk	14	86	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Hørelinik	38	57	5	1	148	2
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	26	51	14	10	81	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	20	29	22	29	146	18
Køn						
Mand	19	24	22	35	83	10
Kvinde	23	36	21	21	63	8
Aldersgruppe						
0-19 år	16	28	24	32	25	0
20-39 år	41	8	18	33	13	0
40-59 år	22	42	11	25	27	1
60-79 år	17	28	24	32	60	11
80- år	20	29	31	19	21	6
Skema udfyldt af						
Patienten	23	28	22	28	120	17
Pårørende	9	40	26	26	23	1
Modersmål						
Dansk	18	31	22	29	138	18
Ikke dansk	57	0	25	18	6	0
Afsnitsnavn						
Hørelinik	14	28	22	36	78	16
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	27	30	21	21	66	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	73	16	4	231	6
Køn						
Mand	7	74	14	6	125	1
Kvinde	6	73	19	3	106	5
Aldersgruppe						
0-19 år	6	60	28	6	32	0
20-39 år	0	70	30	0	17	0
40-59 år	10	68	18	3	38	0
60-79 år	3	79	13	6	107	2
80- år	14	77	6	3	37	4
Skema udfyldt af						
Patienten	6	77	13	4	196	5
Pårørende	7	59	31	3	29	0
Modersmål						
Dansk	6	74	15	5	220	5
Ikke dansk	14	58	28	0	8	0
Afsnitsnavn						
Høreklinik	7	72	16	5	143	5
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	5	76	16	3	86	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	48	35	18	142
Køn				
Mand	43	36	20	83
Kvinde	54	33	14	59
Aldersgruppe				
0-19 år	36	27	36	11
20-39 år	46	39	15	13
40-59 år	37	40	23	22
60-79 år	56	33	11	70
80- år	40	36	24	26
Skema udfyldt af				
Patienten	49	35	16	124
Pårørende	38	25	37	14
Modersmål				
Dansk	48	33	19	135
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Høreklinik	49	32	19	90
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	46	38	16	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	40	21	73
Køn				
Mand	36	41	23	44
Kvinde	43	39	18	29
Aldersgruppe				
0-19 år	20	41	39	5
20-39 år	16	68	16	6
40-59 år	31	46	23	13
60-79 år	45	40	14	35
80- år	47	21	32	14
Skema udfyldt af				
Patienten	41	40	19	64
Pårørende	19	26	56	6
Modersmål				
Dansk	41	37	22	69
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Høreklinik	47	31	22	49
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	23	59	18	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	29	69	2	0	204	35
Køn						
Mand	29	69	2	0	116	12
Kvinde	29	68	2	0	88	23
Aldersgruppe						
0-19 år	18	82	0	0	27	5
20-39 år	27	67	6	0	15	3
40-59 år	33	67	0	0	36	4
60-79 år	29	68	3	0	95	13
80- år	36	64	0	0	31	10
Skema udfyldt af						
Patienten	30	67	2	0	175	28
Pårørende	21	79	0	0	23	7
Modersmål						
Dansk	27	71	2	0	194	33
Ikke dansk	72	28	0	0	7	1
Afsnitsnavn						
Hørelinik	28	70	2	0	125	22
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	31	68	1	0	78	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	236
Køn				
Mand	2	93	6	125
Kvinde	0	93	7	111
Aldersgruppe				
0-19 år	0	97	3	33
20-39 år	0	89	11	18
40-59 år	0	95	5	40
60-79 år	1	91	8	106
80- år	3	95	3	39
Skema udfyldt af				
Patienten	1	92	6	199
Pårørende	0	94	6	31
Modersmål				
Dansk	0	93	7	224
Ikke dansk	0	100	0	8
Afsnitsnavn				
Høreklinik	1	90	9	143
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	1	97	2	89
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	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	0	96	4	99	141
Køn					
Mand	0	94	6	53	71
Kvinde	0	98	2	46	70
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	30	2
20-39 år	0	100	0	7	11
40-59 år	0	100	0	13	26
60-79 år	0	88	12	32	76
80- år	0	98	2	17	26
Skema udfyldt af					
Patienten	0	94	6	68	136
Pårørende	0	100	0	26	4
Modersmål					
Dansk	0	95	5	92	137
Ikke dansk	-	-	-	4	3
Afsnitsnavn					
Høreklub	0	94	6	51	97
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	0	98	2	46	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	29	3	1	235	8
Køn						
Mand	68	28	3	1	125	3
Kvinde	67	30	3	1	110	5
Aldersgruppe						
0-19 år	61	36	0	3	33	0
20-39 år	81	19	0	0	18	0
40-59 år	69	28	2	0	39	0
60-79 år	64	31	6	0	105	5
80- år	76	21	0	3	40	3
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	3	1	199	7
Pårørende	63	37	0	0	30	1
Modersmål						
Dansk	67	29	3	1	224	7
Ikke dansk	69	31	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Høreklub	69	26	4	1	144	6
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	66	33	1	0	89	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	84	16	0	0	232	11
Køn						
Mand	85	15	0	0	124	4
Kvinde	82	18	1	0	108	7
Aldersgruppe						
0-19 år	82	18	0	0	32	0
20-39 år	71	29	0	0	18	0
40-59 år	87	13	0	0	39	1
60-79 år	82	18	0	0	105	6
80- år	91	6	3	0	38	4
Skema udfyldt af						
Patienten	85	15	0	0	197	10
Pårørende	76	24	0	0	29	1
Modersmål						
Dansk	84	16	0	0	221	10
Ikke dansk	87	13	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Høreklub	81	19	1	0	145	6
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	88	12	0	0	85	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2

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	43	48	7	2	239	4
Køn						
Mand	44	45	10	2	128	2
Kvinde	42	52	4	3	111	2
Aldersgruppe						
0-19 år	22	68	6	3	32	0
20-39 år	42	52	6	0	18	0
40-59 år	38	54	5	2	39	1
60-79 år	46	44	8	2	110	2
80- år	57	34	6	3	40	1
Skema udfyldt af						
Patienten	47	45	6	3	203	4
Pårørende	18	72	10	0	30	0
Modersmål						
Dansk	43	48	7	2	228	3
Ikke dansk	52	48	0	0	7	1
Afsnitsnavn						
Høreklub	49	42	7	1	147	3
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	33	58	6	3	88	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	64	31	5	0	238	5
Køn						
Mand	65	32	2	0	128	1
Kvinde	62	29	8	1	110	4
Aldersgruppe						
0-19 år	53	43	3	0	32	1
20-39 år	37	58	5	0	18	0
40-59 år	79	10	8	3	39	0
60-79 år	66	28	6	0	107	4
80- år	63	37	0	0	42	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	27	5	1	202	4
Pårørende	50	47	3	0	31	0
Modersmål						
Dansk	64	30	5	0	227	5
Ikke dansk	54	46	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Høreklub	63	31	5	0	150	0
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	64	30	5	1	84	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	60	36	3	0	201	34
Køn						
Mand	60	34	6	1	108	16
Kvinde	60	39	1	0	93	18
Aldersgruppe						
0-19 år	52	41	3	3	29	4
20-39 år	65	28	7	0	15	3
40-59 år	75	25	0	0	32	7
60-79 år	56	40	4	0	94	14
80- år	58	38	3	0	31	6
Skema udfyldt af						
Patienten	60	36	4	1	171	27
Pårørende	52	44	4	0	25	6
Modersmål						
Dansk	60	36	3	1	191	33
Ikke dansk	69	16	15	0	7	0
Afsnitsnavn						
Høreklub	60	35	4	1	121	22
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	58	39	3	0	77	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	93	7	240
Køn			
Mand	93	7	126
Kvinde	92	8	114
Aldersgruppe			
0-19 år	97	3	33
20-39 år	83	17	18
40-59 år	93	7	39
60-79 år	94	6	108
80- år	90	10	42
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	203
Pårørende	90	10	31
Modersmål			
Dansk	93	7	229
Ikke dansk	85	15	7
Afsnitsnavn			
Høreklinik	89	11	149
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	99	1	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3

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	36	43	14	7	14	0
Køn						
Mand	38	50	13	0	8	0
Kvinde	33	33	17	17	6	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	29	43	29	0	7	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	42	17	8	12	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	38	38	15	8	13	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Hørelinik	36	43	14	7	14	0
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	25	8	4	220	11
Køn						
Mand	65	24	8	3	121	5
Kvinde	62	25	9	4	99	6
Aldersgruppe						
0-19 år	45	35	16	3	31	1
20-39 år	86	0	7	7	15	2
40-59 år	51	30	11	8	37	2
60-79 år	64	26	7	2	99	5
80- år	79	16	3	3	38	1
Skema udfyldt af						
Patienten	65	24	8	3	186	9
Pårørende	46	28	14	11	28	2
Modersmål						
Dansk	63	25	9	3	210	9
Ikke dansk	52	31	0	16	7	1
Afsnitsnavn						
Hørelinik	68	24	6	2	137	6
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	56	25	13	6	80	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	69	3	0	112	84
Køn						
Mand	28	69	3	0	62	40
Kvinde	27	69	4	0	50	44
Aldersgruppe						
0-19 år	10	90	0	0	21	9
20-39 år	18	82	0	0	8	10
40-59 år	48	48	4	0	23	12
60-79 år	21	72	7	0	43	43
80- år	42	58	0	0	17	10
Skema udfyldt af						
Patienten	32	65	3	0	93	71
Pårørende	6	89	5	0	18	8
Modersmål						
Dansk	27	70	4	0	106	80
Ikke dansk	-	-	-	-	4	4
Afsnitsnavn						
Hørelinik	25	68	7	0	56	59
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	29	71	0	0	55	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	61	39	119	115
Køn				
Mand	63	37	63	61
Kvinde	58	42	56	54
Aldersgruppe				
0-19 år	37	63	25	8
20-39 år	84	16	13	5
40-59 år	77	23	21	18
60-79 år	60	40	45	59
80- år	61	39	15	25
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	92	105
Pårørende	33	67	23	8
Modersmål				
Dansk	62	38	110	114
Ikke dansk	63	37	6	1
Afsnitsnavn				
Høreklub	54	46	56	89
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	67	33	60	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	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	20	79	0	1	68	0
Køn						
Mand	16	81	0	3	37	0
Kvinde	24	76	0	0	31	0
Aldersgruppe						
0-19 år	11	89	0	0	9	0
20-39 år	30	70	0	0	11	0
40-59 år	18	82	0	0	16	0
60-79 år	26	74	0	0	24	0
80- år	0	86	0	14	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	81	0	2	59	0
Pårørende	28	72	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	18	81	0	2	63	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Hørelinik	11	86	0	4	28	0
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	26	74	0	0	38	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	41	54	4	0	235
Køn					
Mand	43	52	5	0	124
Kvinde	40	57	4	0	111
Aldersgruppe					
0-19 år	25	69	6	0	32
20-39 år	35	54	11	0	18
40-59 år	52	46	2	0	39
60-79 år	42	54	5	0	106
80- år	47	53	0	0	40
Skema udfyldt af					
Patienten	44	52	5	0	200
Pårørende	24	73	3	0	29
Modersmål					
Dansk	41	55	4	0	225
Ikke dansk	64	21	15	0	7
Afsnitsnavn					
Høreklub	39	55	6	0	145
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	45	53	2	0	87
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	38	57	4	0	239
Køn					
Mand	44	53	3	0	125
Kvinde	32	62	5	1	114
Aldersgruppe					
0-19 år	31	66	3	0	33
20-39 år	48	52	0	0	18
40-59 år	44	51	3	2	39
60-79 år	40	53	7	0	107
80- år	31	67	2	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	41	54	4	0	202
Pårørende	17	77	6	0	31
Modersmål					
Dansk	39	57	4	0	229
Ikke dansk	37	48	15	0	7
Afsnitsnavn					
Høreklub	37	58	4	1	147
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	40	56	5	0	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	30	70	0	0	30	16	184
Køn							
Mand	31	69	0	0	16	10	97
Kvinde	28	72	0	0	14	6	87
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	4	0	28
20-39 år	-	-	-	-	2	1	15
40-59 år	50	50	0	0	8	0	31
60-79 år	37	63	0	0	8	8	84
80- år	25	75	0	0	8	7	26
Skema udfyldt af							
Patienten	31	69	0	0	26	13	155
Pårørende	-	-	-	-	3	3	24
Modersmål							
Dansk	26	74	0	0	27	16	177
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	5
Afsnitsnavn							
Høreklub	37	63	0	0	19	12	110
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	18	82	0	0	11	3	71
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	3

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	67	6	0	47	177
Køn						
Mand	28	64	8	0	25	95
Kvinde	24	71	5	0	22	82
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	29
20-39 år	-	-	-	-	3	15
40-59 år	22	78	0	0	9	30
60-79 år	31	60	9	0	23	73
80- år	26	62	12	0	8	30
Skema udfyldt af						
Patienten	26	67	7	0	43	144
Pårørende	-	-	-	-	3	28
Modersmål						
Dansk	28	66	7	0	44	170
Ikke dansk	-	-	-	-	2	5
Afsnitsnavn						
Hørelinik	18	73	9	0	22	113
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	33	63	4	0	24	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	62	11	15	12	68	160
Køn						
Mand	59	10	14	17	43	77
Kvinde	68	12	16	4	25	83
Aldersgruppe						
0-19 år	57	29	14	0	7	26
20-39 år	57	14	0	29	7	11
40-59 år	54	6	26	13	15	24
60-79 år	72	4	12	12	25	76
80- år	60	17	15	8	14	23
Skema udfyldt af						
Patienten	62	9	17	12	59	132
Pårørende	57	28	0	15	7	24
Modersmål						
Dansk	62	12	14	11	63	155
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
Afsnitsnavn						
Høreklub	66	11	17	6	35	104
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	59	9	13	19	32	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	3

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	23	1	0	227	12
Køn						
Mand	78	20	2	0	121	5
Kvinde	72	27	1	0	106	7
Aldersgruppe						
0-19 år	66	34	0	0	32	1
20-39 år	69	25	6	0	18	0
40-59 år	81	19	0	0	36	3
60-79 år	76	23	1	0	101	7
80- år	80	17	3	0	40	1
Skema udfyldt af						
Patienten	79	19	2	0	191	11
Pårørende	52	48	0	0	30	1
Modersmål						
Dansk	76	22	2	0	216	12
Ikke dansk	80	20	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Høreklub	76	23	1	0	140	7
Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	76	23	1	0	83	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

	ID	Kommentarer - Hørelinik	Samlet indtryk
	1	GODT og tak for hjælpen.	Godt
	2	Der er meget lang ventetid til ambulatoriet og eventuelle afbud fra patienter udnyttes ikke altid til afkorte ventiden for andre.	Intet svar
	3	Venteværelset på en hospitalsgang! Det er altså ikke acceptabelt!	Godt
	4	Vil blot gøre opmærksom på, at jeg "kun" har været til rettelse af høreapparaterne og nye ørepropper. Det kunne være godt, at man ikke skulle sidde i et venteværelse på gangen, hvor der kommer rigtig mange mennesker forbi med højhælede sko bl.a., som virkelig "støjer". Det er ikke til at holde ud at høre på, når man lige skal vænne sig til nye lyde.	Det kan jeg ikke vurdere
	5	Jeg fik en meget omhyggelig og grundig behandling. Megen snak om mit høreproblem.	Godt
	7	Lyttede til mine oplevelser af høreapparaterne - og tog det absolut alvorligt - indkaldte producenten til ekstra vejledning. Tog meget god tid - endda en fredag på overtid - fordi det var vanskeligt at indstille apparaterne. Jeg har oplevet et meget engageret personale - meget professionelle og kompetente. Det har været en meget POSITIV oplevelse, selvom de nye høreapparater ikke kan afhjælpe mit komplicerede [problem].	Virkelig godt
	9	De anstrengte sig for at gøre det hele godt.	Virkelig godt
	10	Ambulatoriet fulgte op på behandlingen ved at kontakte mig telefonisk en måned senere for at spørge om virkningen, og henviste mig til evt. henvendelse hos lokal pædagog NN, hvis der var problemer. Hvis pædagog NN ikke kunne afhjælpe evt. problemer, måtte jeg ringe til ambulatoriet. God og tryk information.	Virkelig godt
	11	alt var OK	Godt
	12	Der er for lang ventetid, når jeg skal have nye høreapparater. Jeg er lidt usikker på, om jeg får de apparater, som jeg har behov for, for at jeg kan passe mit arbejde. Jeg har meget telefonkontakt til kunder.	Godt
	13	Jeg fik, hvad jeg kom efter, så jeg er godt tilfreds.	Godt
	14	Jeg fik en god behandling på hørelinikken, men desværre er min hørelse dårlig endnu.	Godt
	16	Var meget engagerede i deres arbejde. Havde et dejligt smilende humør.	Virkelig godt
	17	Utrolig lyttende og positive.	Godt
	18	Personalet bliver ved, til det virker - stor respekt for det.	Virkelig godt


















-  20 Kunne blive hos sygehusets læge og læge NN, i håb om mere samarbejde, og få et bedre resultat. Dårligt
-  23 Jeg har i enhver henseende fået en flot behandling af et dygtigt og velkvalificeret personale. Der er tid til at lytte til problemet og få det løst på den bedste måde. Medarbejderne på Hørelinikken fortjener megen ros fra min side. Godt
-  25 Det er altså super godt med den opringning jeg fik om, at høreapparaterne var OK og som forventet. Godt
-  26 NB! Jeg kan ikke forstå, at mandag og tirsdag, er det næsten ikke til at finde en parkeringsplads i parkeringshuset, jeg har da fået en bøde for ikke at kunne finde en plads i huset. Godt
-  27 Jeg fornemmede forskel i deres kunnen eller vilje. Lidt mangelfuld/overfladisk til helt tilfredsstillende, afhængig af hvem jeg talte med. Jeg kunne godt ønske, at der blev taget mere hensyn til mine ønsker. Hvis mine ønsker ikke kan imødekommes, burde personalet forklare sig meget mere uddybende, også rent "teknisk". Jeg kan jo godt modtage information! Godt
-  29 Jeg vil sige, at det er blevet meget bedre og mere venligt at være "patient" på hørelinikken i Viborg. Måske er det, fordi jeg i perioder kommer der ret ofte, så vi kender næsten alle hinanden. Det er kun meget rart. Stor ros til personalet på Viborg Sygehus :) Virkelig godt
-  31 Indkaldelse til nye undersøgelser har jeg aldrig fået efter et halvt år var gået. Har indtil nu altid selv ringet og fik så en tid til en høreundersøgelse. Der skal lige nævnes at jeg har ikke haft problemer med høreopdagere osv. Det meste utryghed opstod efter besøg med lægen. Efter en høreundersøgelse osv. Informationen fra personale som laver høreundersøgelse på mit barn og lægen stemmer ikke ens. Sidste gang jeg var inde ved lægen med min søn og havde nogle spørgsmål som en bekymrede forældre, var han grov og slet ikke anerkendende. Han viste meget tydeligt, at det var ham, der bestemmer på afdelingen, og at de høreopdagere godt kan lave undersøgelser, men de skal ikke blande sig i behandlingsforløbet. Meget mærkeligt!!!! Jeg må sige, at selve undersøgelsen osv. går rigtig godt, og mit barn er meget tryk. Også den tekniske del, lave hørepropper osv. går rigtig godt. Ingen problemer der. Godt
-  34 Alle er søde og hjælpsomme. Det er meget svært at lære at få og bruge høreapparat, især når man går over til et nyere produkt, end det man "for mit vedkommende" har haft i [flere] år. Intet svar
-  36 Man møder altid et smil, når man henvender sig til personalet. Supergode oplevelser. Godt
-  37 Vi havde en tid/flere tider i forbindelse med vurdering og udlevering af høreapparat. Der skulle gå ca. et halvt år, så ville vi blive kaldt ind igen til en speciallæge. Vi fik ingenting at vide om ventetiden m.m. Her kunne vi have brugt mere information. Vi måtte selv efter flere opringninger til ambulatoriet bede om en tid og fik det så. Godt
-  41 Professionel behandling. Personalet er ikke skyld i de ellers lange ventetider. Venter på at få undersøgt, om jeg kan få nye apparater, da min hørelse er forringet i forhold til, da jeg fik apparatet sidst. Virkelig godt
-  42 Altid venlig og god service. Virkelig godt
-  43 Da jeg er meget svært høreskadet og fuldstændig afhængig af mine høreapparater, er det meget uacceptabelt, at der er så lang ventetid på nye apparater. Og så kunne jeg godt tænke mig, at man fik besked, når det var tid til nye høreprøver og nye apparater. Godt

Bilag 5

	44	Jeg er meget tilfreds med, at jeg har måttet vente fire år på nye høreapparater. Høreapparaterne har ikke været registrerede og tilpasset mig. Jeg har oplyst speciallæge på sygehuset om, at propperne er for store og har skrabet hul på huden, og derved sat sig til betændelse. Dette er meget smertefuldt. Jeg har desuden været ved hørespecialist NN, som har konstateret betændelse flere gange. Jeg har derfor måttet gå uden høreapparater i flere perioder, for at få høregangen til at hele op. Selvom det er bevist, at propperne har været for store, og jeg derfor gentagne gange, har været i behandling for betændelse, har jeg ikke kunnet få bevilget nye. Har hele tiden fået oplyst, at jeg må vente til det bliver min tur. De første fik jeg [foråret] 2001, næste [sommeren] 2005, og sidst [efteråret] 2010. Har ikke fået udleveret brugsanvisning og papirer på de sidste. De har ringet fra høreklinikken to gange i eftermiddag, for at høre om jeg har afleveret de gamle apparater tilbage, da de ikke kan finde dem. Jeg fik de nye sat i derinde, og fik ikke de gamle med. Hvad skulle jeg også bruge dem til? RODET. Jeg ser fremad. Apparaterne sidder perfekt, og jeg er meget tilfreds.	Det kan jeg ikke vurdere
	45	Jeg synes, man skal lytte noget mere. Det er jo trods alt mig, som skal bruge det høreapparat.	Dårligt
	48	Efter mange års besøg på klinikken har jeg kun gode erfaringer og er altid godt tilfreds.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15			Samlet indtryk
	1	Venteværelse er for lille.	Godt
	2	Super behandling:-)	Virkelig godt
	5	Jeg har på alle måder været godt tilfreds med den behandling, som jeg har fået. Jeg har hver gang mødt stor venlighed og engagement fra såvel læger som andre ansatte. Hvis jeg stillede spørgsmål angående min sygdom, fik jeg altid gode, udførlige svar. Til trods for at jeg vidste, at der var mange andre patienter, der skulle til behandling, mærkede jeg altid, at der var god tid til mig som patient. - Jeg blev altid mødt med stor ro og jeg var tryk, idet jeg følte, at lægerne besad stor faglighed.	Virkelig godt
	6	Har følt stor omsorg fra alt personale, med en professionel tilgang og med tid til en lille snak. Stor ros til alle sygeplejersker og SOSU assistenter.	Virkelig godt
	7	Jeg synes, at læge NN burde anerkendes for det store stykke arbejde, hun har lavet for mig!	Godt
	8	Jeg siger tak for god behandling.	Virkelig godt
	9	Ambulatoriet gjorde hvad de kunne for at hjælpe.	Virkelig godt
	11	Jeg har kun meget godt at sige, efter [flere] operationer. Man blev modtaget med et smil, og blev orienteret om, hvad der skulle ske, så jeg var aldrig nervøs eller bange. Så tak for god behandling.	Virkelig godt
	12	Synes, de var søde og forståelige, så jeg er fuld tilfreds, og takker mange gange for hurtig behandling i mit tilfælde.	Virkelig godt
	13	Det var godt, at den læge, der opererede, også var den, jeg mødte i ambulatoriet til kontrol.	Virkelig godt
	14	Har været godt tilfreds med både lægen, der opererede mig og de sygeplejere, der var omkring mig både før og efter operation.	Virkelig godt










- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 15 Et meget positivt sygehus. Dejligt personale. Jeg følte ikke, at jeg kunne spørge dumt eller for meget. Mange roser til al personalet. | Godt |
| ✎ | 16 Tusind tak for en rigtig god behandling! Ikke kun fordi I kunne hjælpe mig, men også fordi I tog spørgsmål og så videre seriøst! | Virkelig godt |
| ✎ | 18 Jeg synes, det var rigtigt godt, at de ikke forsøgte at foretage en ambulans behandling på en [lille] dreng og fik ham sendt videre med det samme. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 23 Under forløbet har jeg været tryk og følt mig godt tilpas. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 Jeg syntes, trods man ikke fik rigtig besked ved ankomst i afdelingen, at der er mange dygtige og kompetente personaler, især lægen var kompetent. Angående besked kan jeg ikke huske der kom noget, men lægen havde det. | Godt |
| ✎ | 26 Efter operationen [] gik der lang tid, inden vi fik besked om, hvordan det var gået, og hvad de havde lavet. Ingen, som havde været med til operationen, kom og berettede om forløbet. [Flere] timer senere dukkede indmødt reservelæge op, som havde læst nogle notater. Læge NN eller andre fra 'holdet' så eller hørte vi aldrig mere til. - Det var lidt sært!! I kunne godt blive lidt bedre til at sætte plaster/bandage/forbinding på [små områder]!! | Godt |

Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?**

	ID	Kommentarer - Hørelinik	Samlet indtryk
	5	Efter mange måneders ventetid var jeg i kontakt med en privat udbyder. To dage efter kom tilbud om mødetid fra det offentlige.	Godt
	6	Jeg er ikke god nok til svare i dansk sprog. Men alle er gode nok.	Intet svar
	7	Da jeg fik brevet, studsede jeg lidt over et års ventetid - men da jeg kontaktede afdelingens sekretariat, fik jeg forklaring - og blev skrevet på "akut hvis der kommer et hul"-liste. Den information var ok.	Virkelig godt
	9	Jeg ringede ind og fik en tid få dage senere.	Virkelig godt
	16	Ventetiden var alt for lang, [næsten halvandet år]. Kan man ikke sortere lidt hårdere, så dem, der virkelig har hjælpebehov, kommer forrest i køen?	Virkelig godt
	22	Det er efterhånden flere år siden, vi havde det første besøg.	Virkelig godt
	27	Jeg blev indkaldt efter et afbud.	Godt
	28	Ventetid på otte måneder på høreprøve.	Virkelig godt
	29	Når man er på arbejdsmarkedet, kan det være svært at få tider, der passer ind. Der er generelt for lang ventetid, blot til en justering af apparaterne.	Virkelig godt
	41	Fin behandling.	Virkelig godt
	49	For lang ventetid.	Godt
	50	Mit besøg på hørelinikken i Viborg var IKKE første gang. Jeg fik NYE ERSTATNINGSSAPPARATER i [efteråret] (har haft høreapparat i [mange år]).	Godt
	ID	Kommentarer - Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	Samlet indtryk
	3	Blev sendt akut til ambulatoriet, men ingen nævneværdig ventetid.	Virkelig godt
	4	Meget hurtig respons.	Virkelig godt
	5	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
	7	Der stod på brevet, at der muligvis var ventetid, men det var max to minutter. Dog en enkelt gang, skulle jeg vente en time!	Godt
	17	Det var meget pludseligt, så der var ingen ventetid.	Godt

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 18 Vi blev henvist direkte fra skadestuen. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 19 Det blev jeg ikke informeret om [forløbet]. | Godt |
| ✎ | 21 Kan ikke besvare skemaet. Det var en [weekend]formiddag uden for normal tid. Blev tilset af vagthavende. | Intet svar |
| ✎ | 24 Ingen ventetid da jeg blev henvist direkte fra egen læge med [lidelse], som krævede akut behandling. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 28 Ingen ventetid, jeg kom direkte fra speciallæge NN. | Godt |

Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

	ID	Kommentarer - Hørelinik	Samlet indtryk
	4	Synes, det tog for lang tid, inden de henvendte sig, selvom der ikke var nogen, der lavede noget specielt.	Det kan jeg ikke vurdere
	21	Har taget tid til kontrol uden tidsbestilling, da vi var i Viborg i anden anledning.	Intet svar
	37	Jeg synes, alle var søde og imødekommende.	Godt
	47	Jeg har haft høreapparater siden 1998. Så jeg har været der flere gange, og har altid fået en fin behandling.	Godt
	ID	Kommentarer - Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	Samlet indtryk
	4	Professionelt.	Virkelig godt
	5	Venlig og imødekommende.	Virkelig godt
	23	Meget venligt personale, hvor jeg straks følte mig tryk!	Virkelig godt
	24	Til trods for at jeg kom direkte fra lægen og "smidt" direkte til sygehuset var min journal fundet frem ved henvendelse i receptionen - og kun fem minutters ventetid inden jeg kom ind. Aldeles perfekt!	Det kan jeg ikke vurdere
	25	Man ville sende mig hjem, [da] der var sygdom, så bød vi dem mange hug, og så var der ingen ventetid.	Godt

Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive




Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hørelinik	Håndtering af fejl
4	At høreapparaterne ikke var indstillet rigtig, hvilket resulterede i endnu flere besøg.	Virkelig dårligt
15	Tilpasningen af den ene "øreprop"] var ikke optimal.	Virkelig godt
20	Læge NN undersøgte [mig] og kunne ikke gøre noget, hvorefter jeg tog til vores speciallæge i Skive pga. mit problem. [Jeg blev behandlet] og kom i penicillinbehandling. Min hørelse svinger utrolig meget, det er svært at leve med.	Dårligt
21	Mine apparater er ikke justeret tilfredsstillende.	Dårligt
24	Forkert farve, men det blev hurtigt rettet.	Virkelig godt
31	Mit barns høretab blev ikke opdaget efter neonatal screening. Først dengang han var [flere år gammel]. Har været til kontrol hvert halve år efter fødslen.	Godt
33	Forkert indstilling af høreapparatet en enkelt gang.	Virkelig godt
35	Ingen.	Intet svar
39	Apparatet virkede i første omgang ikke som forventet.	Virkelig godt
40	Lægerne havde for travlt til at drøfte/orientere mig vedrørende krampen i musklerne [pga. ensidig brug af hjælpemiddel] i 50 år, og hvad man kan gøre ved det.	Virkelig godt
44	Høreapparatet, de ikke passede og [] betændelsen.	Godt
49	Høreapparatet indstillet forkert. Den ene øreprop skræbede inde i øret.	Godt
ID	Kommentarer - Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	Håndtering af fejl
7	Jeg ville synes, at det ville være passende, hvis lægen gennemgik forløbet om undersøgelsen med én. Der var et tidspunkt ved en ambulant undersøgelse, hvor den gældende læge ikke kunne se, hvad medicin jeg var på, ud fra journalen. Jeg var i tvivl [om] hvileperioden under mit sygeforløb.	Intet svar
24	Manglende sammenhæng - en del forvirring omkring hvorvidt jeg faktisk, efter behandling, skal have fjernet [ting]. Kan også se dette i min e-journal. Fik at vide jeg på et senere tidspunkt, skal ind og have fjernet [tingen], men senere i behandlingen blev der sået tvivl om dette. Oplevede personalet som uhyre professionelt og kompetent.	Intet svar

Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Hørelinik	Samlet indtryk
5	Det var en under uddannelse, der foretog høreprøverne. Under overvågning af den ansvarlige audiolog. Fungerede godt.	Godt
8	Første besøg: Lægen var absolut uden psykologisk forståelse for min bedrøvelse over en choke-rende "dom". Andet besøg: Audiologen var alt for forjaget. Hørekonsulenten talte til mig, som om jeg var retarderet. Tredje besøg: Audiologen gav sig bedre tid, så jeg kunne få svar på de spørgs-mål, jeg først efter gennemlæsning af det ved andet besøg udleverede materiale vidste, jeg kunne stille.	Godt
16	Særdeles veluddannet personale.	Virkelig godt
20	Blev sendt hjem med den besked, at jeg skulle kontakte en speciallæge.	Dårligt
25	Behandleren var en god lytter, og undersøgelsen skete i et tilpas tempo, hvor jeg kunne være med.	Godt
27	Det var ikke altid, at "højre hånd vidste hvad venstre hånd gjorde eller havde gjort"! Jeg oplevede nogen uklarhed vedrørende kompetence eller ansvar.	Godt
29	Personalet kontaktede [fabrikant af hjælpeudstyr], imens jeg sad og lyttede til det, der blev aftalt.	Virkelig godt
30	Har fået taget aftryk til et nyt høreapparat.	Godt
32	Ambulatoriet var ikke bekendt med, at jeg som ung [fik en stor operation]. Heller ikke, at der er indopereret [et instrument].	Godt
33	Jeg var meget tilfreds med den fine behandling, jeg fik, på alle måder.	Virkelig godt
36	Angående ventetid: Har også oplevet at komme ind før tiden.	Godt
46	Var der for udskiftning, så hele proceduren var velkendt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	Samlet indtryk
3	Blev i ventetiden sendt til blodprøvetagning, da jeg formodedes at skulle indlægges næste dag.	Virkelig godt
5	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
7	Lægerne burde snakke mere sammen inden undersøgelser, så der ikke opstår nogle konflikter.	Godt
20	Der var ingen skriftlig information. Det var i forbindelse med indlæggelsen.	Godt
22	Det var min 3-årige datter der skulle [behandles], og personalet var meget dygtige, rolige og gode	Virkelig godt

til børn. Det hele var meget positivt.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 24 | Er stadig i tvivl, om hvorvidt jeg senere skal ind og have fjernet talgknode. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 26 | Vi var flere gange på børneambulatoriet, og de havde tid, men ventetiden var LANG!! Tre-fire timer! | Godt |
|  | 27 | Det gik godt, gode læger, flinke mennesker. | Godt |

Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Hørelinik	Samlet indtryk
19	Jeg var meget glad for, at jeg fik mit høreapparat så hurtigt.	Virkelig godt
38	Ja, læge NN, der [var svær at forstå].	Godt
45	Syntes ikke, der blev lyttet til mig.	Dårligt
47	Venligt personale.	Godt
ID	Kommentarer - Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	Samlet indtryk
7	Information om perioder, hvor man ikke må dyrke motion, er vigtigt!!	Godt
10	VENTETID! Jeg havde en tid til kontrol efter operation. Havde tid [en formiddag]. [Ved middagstid] gik personalet til frokost, hvor jeg sad som den eneste ventende i venteværelset. Da lægerne var tilbage, varede min undersøgelse ca. fem minutter.	Godt
15	Jeg blev skuffet over, at det ikke var den samme læge, der var til kontrolbesøg efter indlæggelse.	Godt
24	En super god oplevelse - når det nu var. I fremstod som super professionelle, kompetente, men stadig med et glimt i øjet. Meget afslappet miljø, hvor jeg følte mig godt behandlet.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Efter seneste besøg skulle blive kontaktet vedrørende svar på de seneste prøver. Det er ikke sket endnu fem uger efter!!	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.³ 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.

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