

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Øre-, Næse- og Halsafdeling H
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	216
Afdelingens svarprocent:	54%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

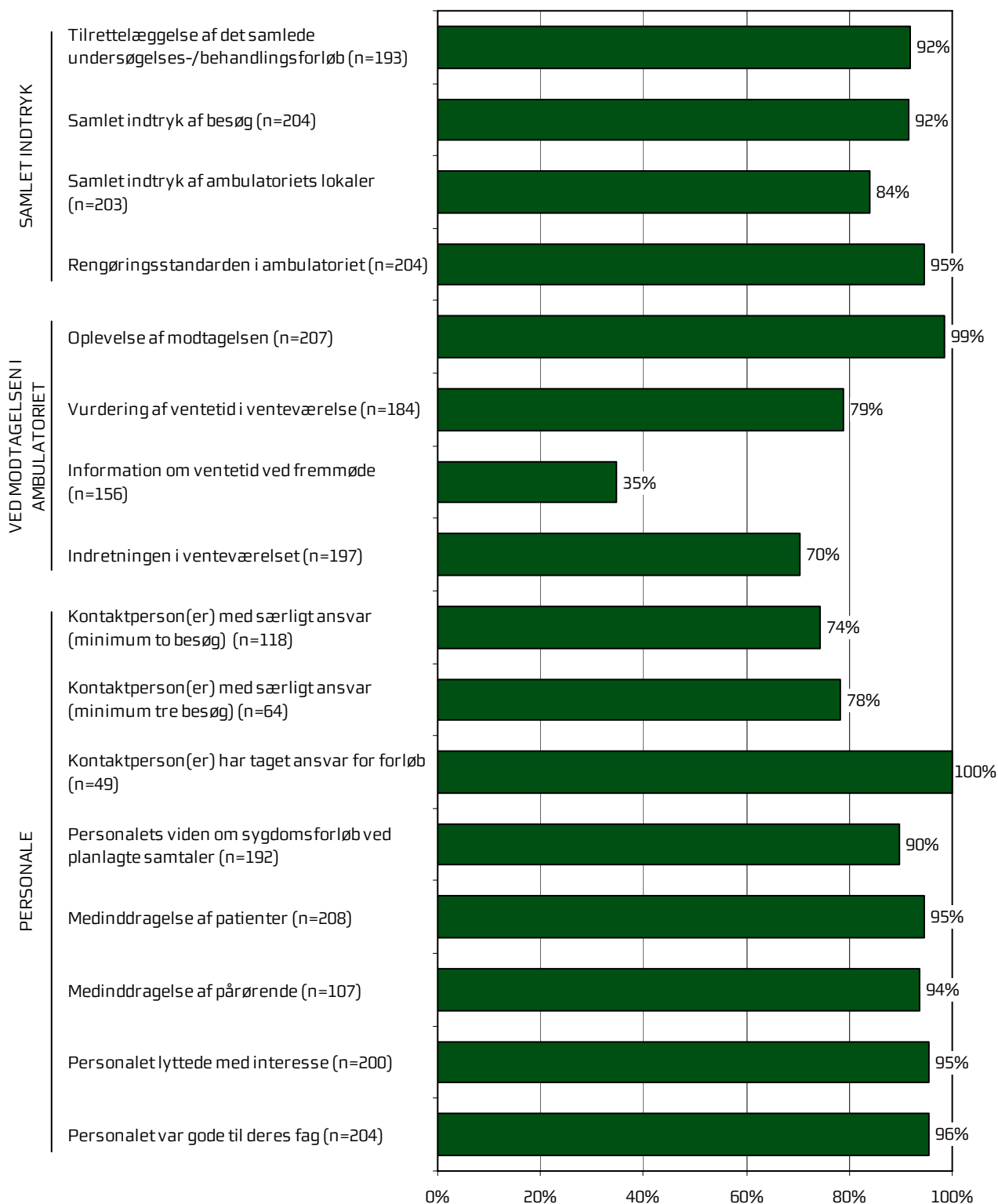
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

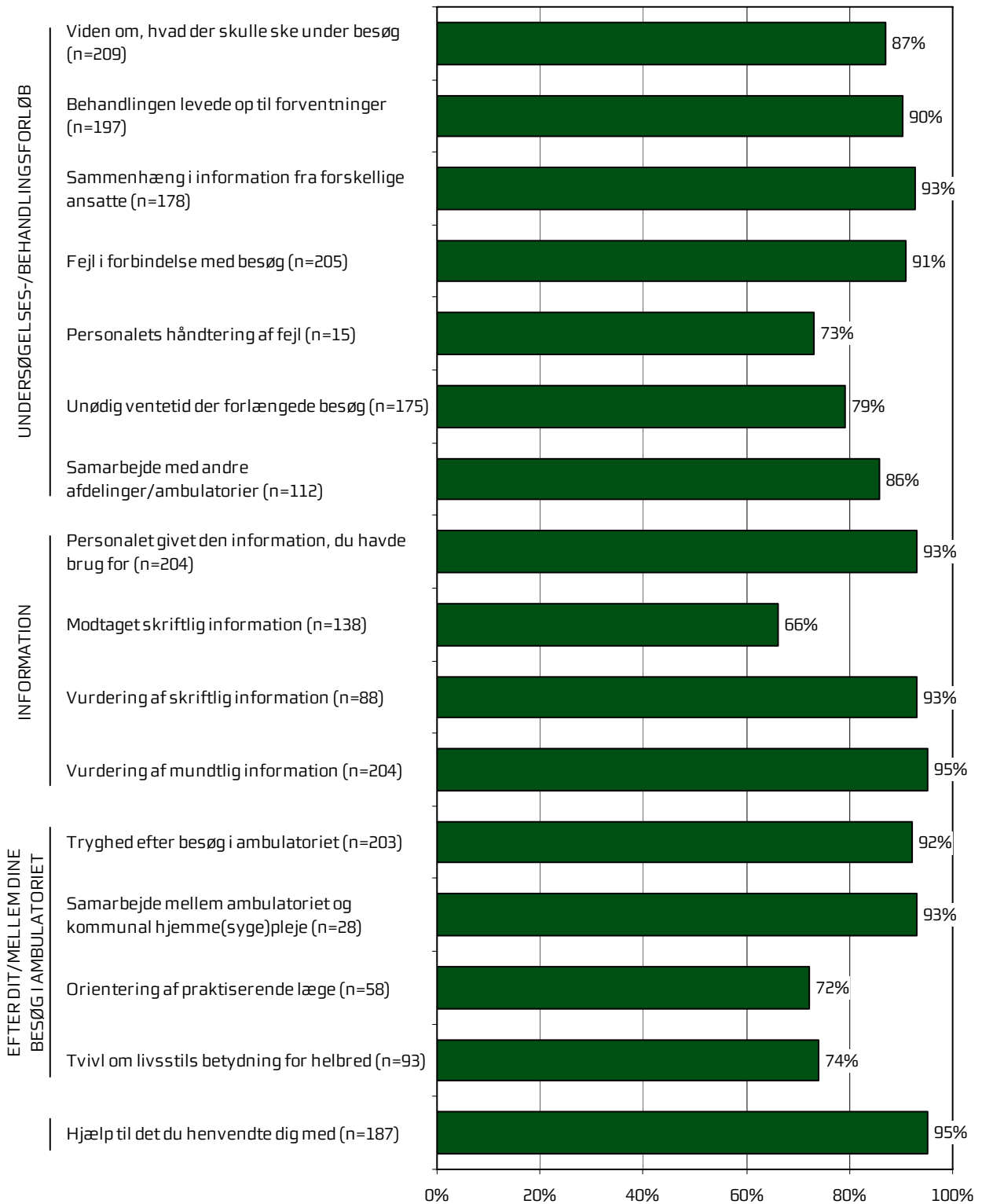
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

2009-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

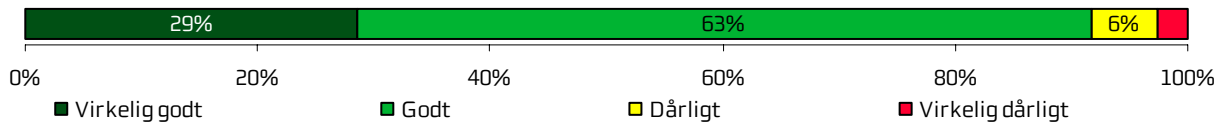
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

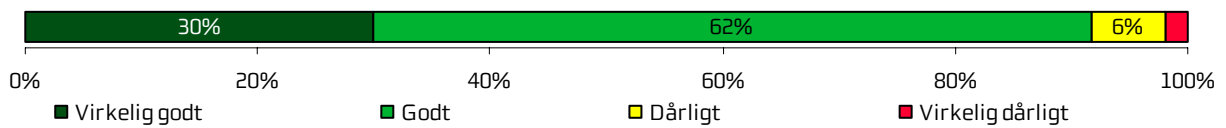
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

Samlet indtryk

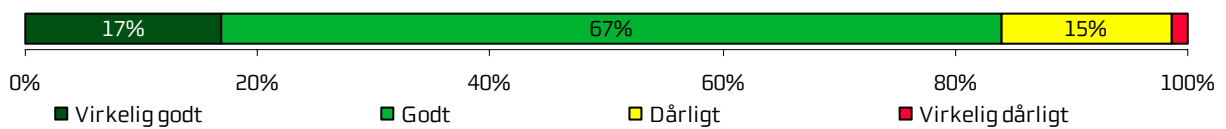
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=193)



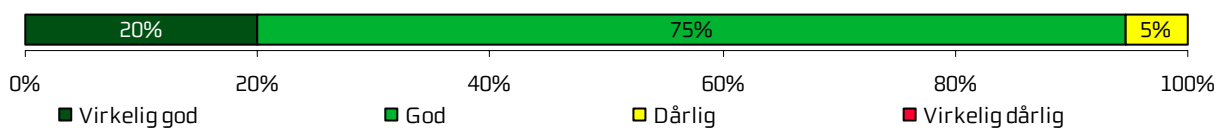
Samlet indtryk af besøg (n=204)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=203)



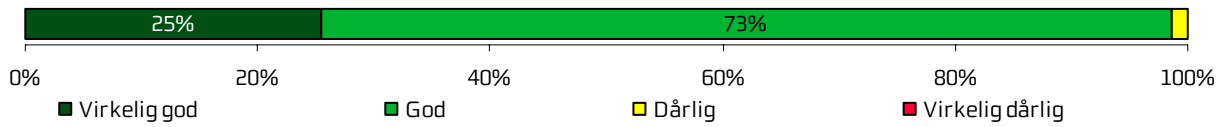
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=204)



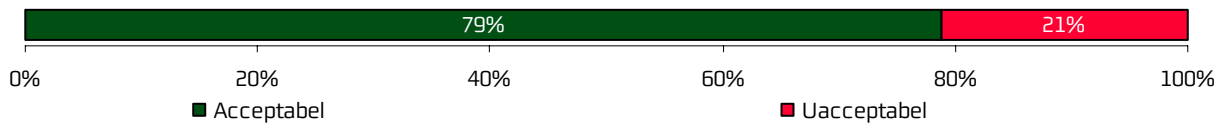
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	95 %	90 %	98 % *	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	93 %	99 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	84 %	-	-	98 % *	80 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 % *	95 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=207)



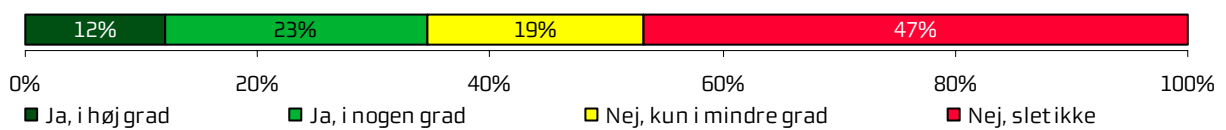
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=184)



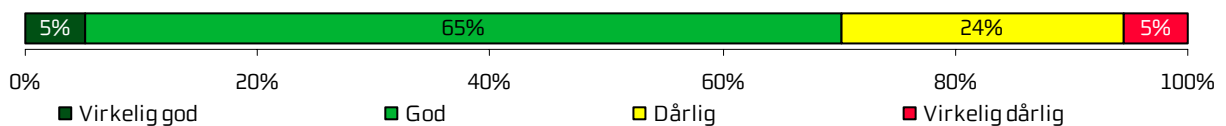
Længde af ventetid i venteværelse (n=194)



Information om ventetid ved fremmøde (n=156)



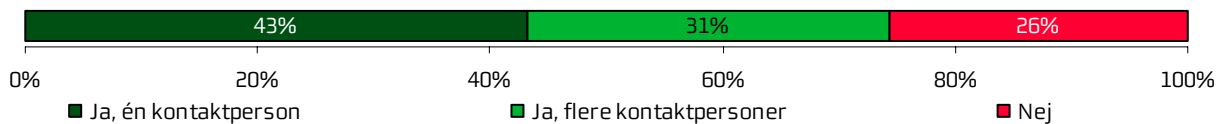
Indretningen i venteværelset (n=197)



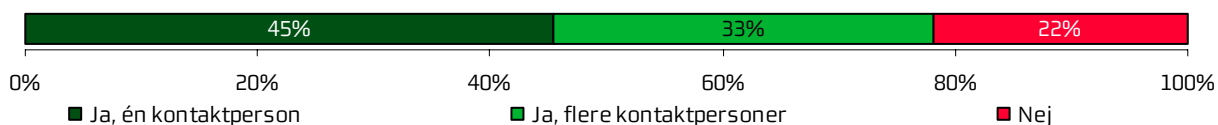
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	95 % *	93 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	79 %	82 %	-	97 % *	85 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	35 %	47 % *	30 %	64 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	70 %	79 % *	67 %	93 % *	68 %	81 %

Personale

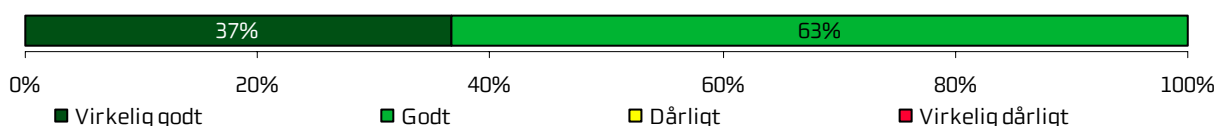
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=118)



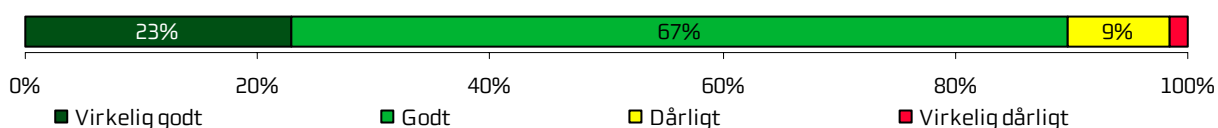
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=64)



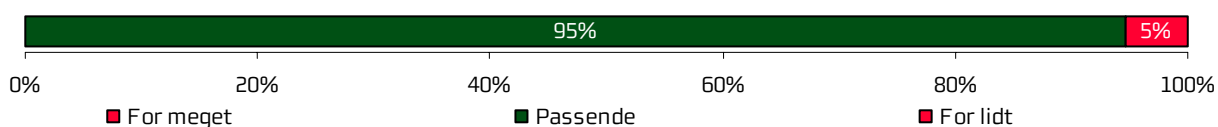
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=49)



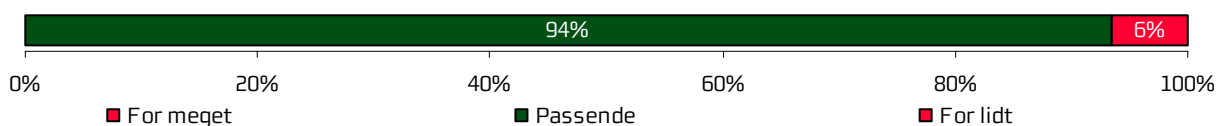
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=192)



Medinddragelse af patienter (n=208)



Medinddragelse af pårørende (n=107)



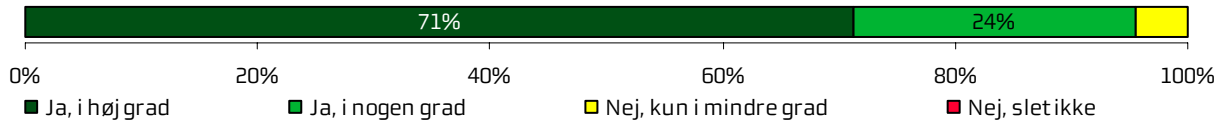
Personalet lyttede med interesse (n=200)



	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)	74 %	61 % *	62 % *	89 % *	65 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	63 %	-	93 % *	68 %	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	87 %	85 % *	97 % *	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	93 %	90 % *	96 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	87 % *	97 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	93 %	94 %	99 %	93 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=204)

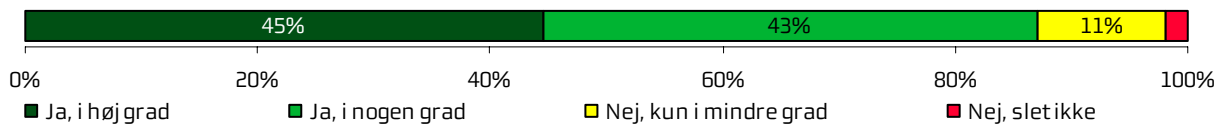


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	94 %	93 % *	99 % *	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

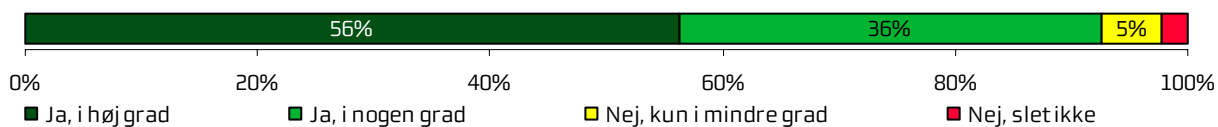
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=209)



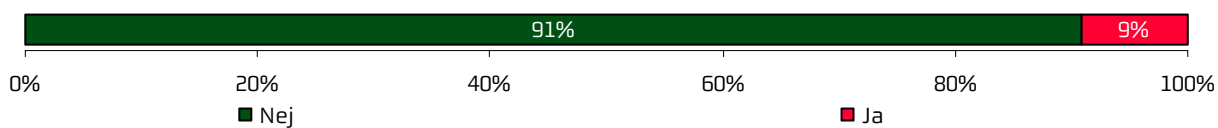
Behandlingen levede op til forventninger (n=197)



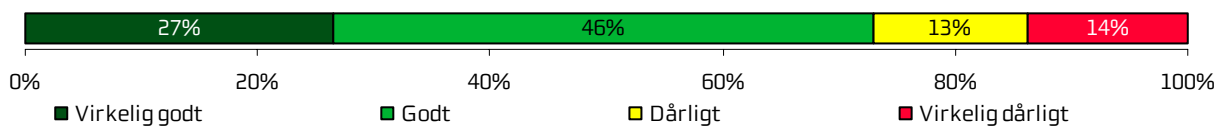
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=178)



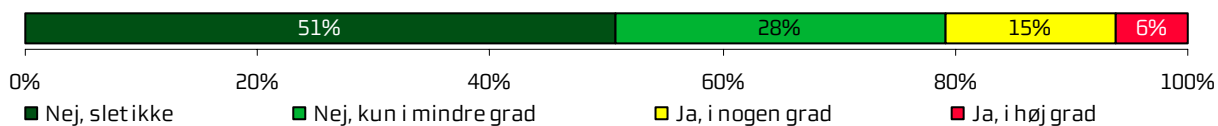
Fejl i forbindelse med besøg (n=205)



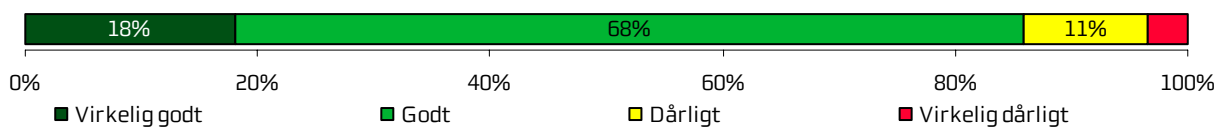
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=175)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=112)



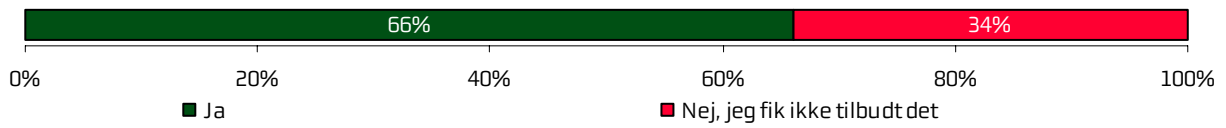
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	87 %	85 %	95 % *	82 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	89 %	90 %	98 % *	86 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	93 %	87 % *	98 % *	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	91 %	-	97 % *	87 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	77 %	-	90 % *	52 % *	73 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	79 %	79 %	76 %	97 % *	77 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86 %	86 %	84 %	96 % *	85 %	93 %

Information

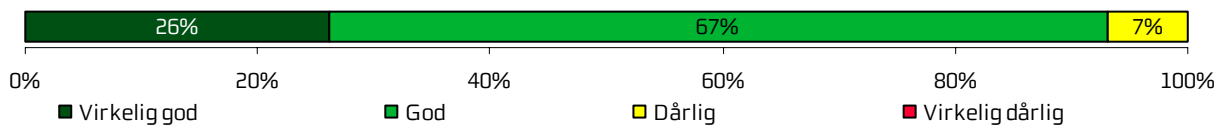
Personalet givet den information, du havde brug for (n=204)



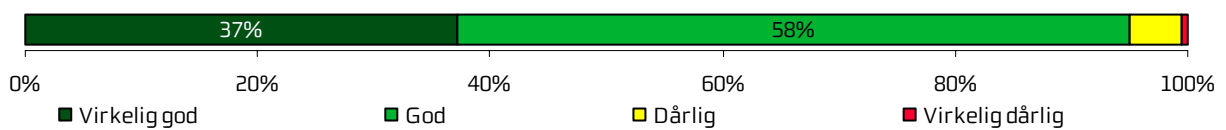
Modtaget skriftlig information (n=138)



Vurdering af skriftlig information (n=88)



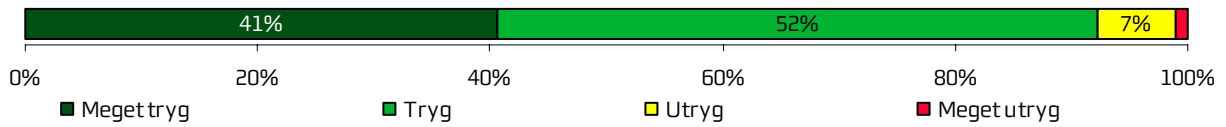
Vurdering af mundtlig information (n=204)



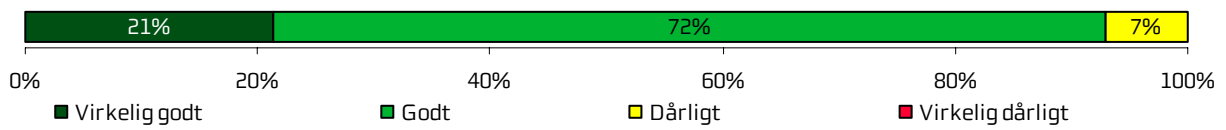
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	66 %	68 %	-	80 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	94 %	96 %	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	94 %	91 % *	99 % *	92 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

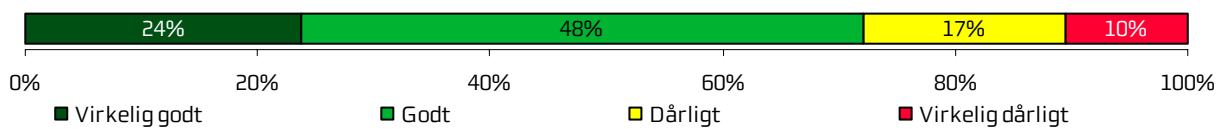
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=203)



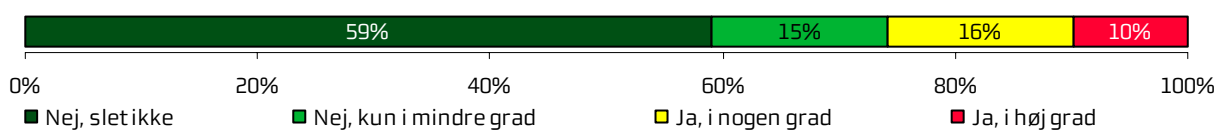
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=58)



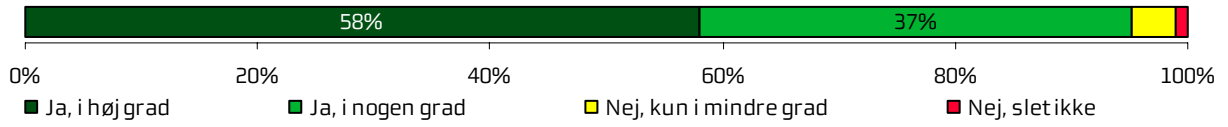
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=93)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	90 %	91 %	97 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	85 %	92 %	97 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	72 %	71 %	62 %	94 % *	71 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	74 %	76 %	81 %	68 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=187)



Sammenligning af afdelingens resultat

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

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: >>jobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 54 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	54%	100%
Køn		
Mand	54%	52%
Kvinde	46%	48%
Aldersgruppe		
0-19 år	27%	34%
20-39 år	12%	14%
40-59 år	23%	24%
60-79 år	33%	24%
80- år	5%	5%

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

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

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		216		100%
Køn				
Mand		117		54%
Kvinde		99		46%
Aldersgruppe				
0-19 år		59		27%
20-39 år		26		12%
40-59 år		49		23%
60-79 år		71		33%
80- år		11		5%
Skema udfyldt af				
Patienten		157		75%
Pårørende		52		25%
Modersmål				
Dansk		203		96%
Ikke dansk		8		4%
Afsnitsnavn				
AUDI		57		26%
H - AMB. FÆLLES		142		66%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		17		8%

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	29	63	6	3	193	13
Køn						
Mand	29	62	6	3	106	7
Kvinde	28	64	6	2	87	6
Aldersgruppe						
0-19 år	24	69	5	2	55	3
20-39 år	26	65	4	4	23	1
40-59 år	31	64	0	4	45	2
60-79 år	30	57	11	2	63	6
80- år	45	55	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	31	60	6	3	143	10
Pårørende	22	74	2	2	46	3
Modersmål						
Dansk	28	63	6	3	183	13
Ikke dansk	37	63	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
AUDI	36	57	4	2	47	6
H - AMB. FÆLLES	26	66	5	3	131	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	60	13	0	15	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	62	6	2	204
Køn					
Mand	30	60	9	2	112
Kvinde	30	64	3	2	92
Aldersgruppe					
0-19 år	23	69	7	2	57
20-39 år	26	70	4	0	23
40-59 år	38	53	6	2	47
60-79 år	32	58	7	3	69
80- år	26	74	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	33	58	7	2	151
Pårørende	23	71	4	2	49
Modersmål					
Dansk	30	61	7	2	195
Ikke dansk	14	86	0	0	7
Afsnitsnavn					
AUDI	38	55	6	2	53
H - AMB. FÆLLES	26	65	7	2	135
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	56	6	0	16

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	67	15	1	203
Køn					
Mand	16	66	17	1	111
Kvinde	18	68	12	2	92
Aldersgruppe					
0-19 år	14	74	12	0	57
20-39 år	13	75	13	0	24
40-59 år	20	69	11	0	46
60-79 år	18	59	19	4	68
80- år	26	49	25	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	18	65	15	2	151
Pårørende	13	73	14	0	48
Modersmål					
Dansk	16	67	15	1	193
Ikke dansk	25	75	0	0	8
Afsnitsnavn					
AUDI	25	73	2	0	51
H - AMB. FÆLLES	13	65	21	1	136
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	69	6	6	16

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	75	5	0	204
Køn					
Mand	25	71	3	0	113
Kvinde	13	79	8	0	91
Aldersgruppe					
0-19 år	20	75	5	0	57
20-39 år	24	68	8	0	25
40-59 år	22	76	2	0	46
60-79 år	18	76	6	0	68
80- år	13	75	12	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	22	73	5	0	152
Pårørende	10	82	8	0	48
Modersmål					
Dansk	19	75	6	0	194
Ikke dansk	37	63	0	0	8
Afsnitsnavn					
AUDI	19	79	2	0	52
H - AMB. FÆLLES	18	74	7	0	136
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	16

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	73	1	0	207
Køn					
Mand	27	72	1	0	112
Kvinde	23	75	2	0	95
Aldersgruppe					
0-19 år	10	86	3	0	56
20-39 år	27	73	0	0	26
40-59 år	27	71	2	0	48
60-79 år	37	63	0	0	69
80- år	25	75	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	29	70	1	0	153
Pårørende	14	82	4	0	50
Modersmål					
Dansk	25	74	2	0	197
Ikke dansk	37	63	0	0	8
Afsnitsnavn					
AUDI	19	81	0	0	53
H - AMB. FÆLLES	27	71	2	0	140
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	14

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	79	21	184	22
Køn				
Mand	79	21	102	11
Kvinde	78	22	82	11
Aldersgruppe				
0-19 år	80	20	51	6
20-39 år	83	17	23	2
40-59 år	74	26	45	2
60-79 år	77	23	58	10
80- år	100	0	7	2
Skema udfyldt af				
Patienten	77	23	135	17
Pårørende	83	17	46	4
Modersmål				
Dansk	78	22	174	22
Ikke dansk	87	13	8	0
Afsnitsnavn				
AUDI	85	15	46	8
H - AMB. FÆLLES	74	26	123	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	15	2

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	49	23	11	194	5
Køn						
Mand	16	50	23	11	108	2
Kvinde	20	47	22	11	86	3
Aldersgruppe						
0-19 år	15	49	24	13	55	2
20-39 år	9	59	23	9	22	2
40-59 år	15	50	24	11	46	0
60-79 år	24	42	21	13	62	1
80- år	21	57	22	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	47	22	13	143	3
Pårørende	15	55	21	8	47	2
Modersmål						
Dansk	18	49	21	11	185	5
Ikke dansk	0	50	37	13	8	0
Afsnitsnavn						
AUDI	25	58	13	4	52	1
H - AMB. FÆLLES	13	44	27	16	127	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	53	20	0	15	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	23	19	47	156	14
Køn						
Mand	10	26	18	45	88	7
Kvinde	14	18	19	48	68	7
Aldersgruppe						
0-19 år	7	27	18	48	44	5
20-39 år	10	5	15	70	20	3
40-59 år	16	33	14	36	36	4
60-79 år	14	21	20	45	49	2
80- år	15	0	43	43	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	13	21	20	46	116	9
Pårørende	8	25	16	51	37	5
Modersmål						
Dansk	11	23	20	47	148	13
Ikke dansk	29	28	0	43	7	1
Afsnitsnavn						
AUDI	9	31	14	46	35	5
H - AMB. FÆLLES	12	20	21	47	109	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	17	8	50	12	1

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	65	24	5	197	9
Køn						
Mand	5	62	27	6	109	4
Kvinde	6	69	20	4	88	5
Aldersgruppe						
0-19 år	6	72	20	2	55	1
20-39 år	4	58	33	4	24	2
40-59 år	2	73	23	2	47	0
60-79 år	8	54	26	12	65	3
80- år	0	84	16	0	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	5	63	26	6	144	8
Pårørende	6	67	22	4	49	1
Modersmål						
Dansk	5	64	25	6	187	9
Ikke dansk	13	74	13	0	8	0
Afsnitsnavn						
AUDI	10	76	12	2	49	4
H - AMB. FÆLLES	4	59	31	6	131	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	82	6	12	17	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	43	31	26	118
Køn				
Mand	44	33	23	73
Kvinde	43	28	29	45
Aldersgruppe				
0-19 år	27	48	25	37
20-39 år	29	29	43	14
40-59 år	49	20	31	29
60-79 år	61	25	14	36
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	49	26	24	87
Pårørende	28	45	28	29
Modersmål				
Dansk	43	30	27	113
Ikke dansk	40	60	0	5
Afsnitsnavn				
AUDI	50	29	21	28
H - AMB. FÆLLES	38	30	32	73
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	41	6	17

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	45	33	22	64
Køn				
Mand	43	35	22	41
Kvinde	49	30	21	23
Aldersgruppe				
0-19 år	38	45	17	18
20-39 år	14	57	29	7
40-59 år	40	27	33	18
60-79 år	69	21	10	19
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	48	29	23	48
Pårørende	38	44	19	16
Modersmål				
Dansk	45	32	23	62
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
AUDI	59	29	12	17
H - AMB. FÆLLES	35	35	30	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	7

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	63	0	0	49	1
Køn						
Mand	38	62	0	0	32	0
Kvinde	35	65	0	0	17	1
Aldersgruppe						
0-19 år	27	73	0	0	15	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	66	34	0	0	12	0
60-79 år	23	77	0	0	17	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	56	0	0	36	1
Pårørende	16	84	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	37	63	0	0	48	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Afsnitsnavn						
AUDI	33	67	0	0	15	0
H - AMB. FÆLLES	37	63	0	0	27	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	67	9	2	192	17
Køn						
Mand	20	69	9	2	104	10
Kvinde	26	64	9	1	88	7
Aldersgruppe						
0-19 år	13	69	16	2	54	5
20-39 år	17	78	4	0	23	3
40-59 år	25	67	5	3	39	8
60-79 år	30	61	7	2	68	1
80- år	39	61	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	66	6	1	140	14
Pårørende	13	73	12	2	48	3
Modersmål						
Dansk	23	66	9	2	183	17
Ikke dansk	0	100	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
AUDI	22	74	2	2	50	3
H - AMB. FÆLLES	23	63	12	2	129	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	77	0	0	13	4

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	95	5	208
Køn				
Mand	0	92	8	114
Kvinde	0	98	2	94
Aldersgruppe				
0-19 år	0	95	5	59
20-39 år	0	92	8	24
40-59 år	0	98	2	47
60-79 år	0	93	7	70
80- år	0	100	0	8
Skema udfyldt af				
Patienten	0	95	5	153
Pårørende	0	92	8	51
Modersmål				
Dansk	0	95	5	199
Ikke dansk	0	86	14	7
Afsnitsnavn				
AUDI	0	96	4	54
H - AMB. FÆLLES	0	93	7	138
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	16

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	94	6	107	99
Køn					
Mand	0	95	5	57	55
Kvinde	0	92	8	50	44
Aldersgruppe					
0-19 år	0	98	2	44	12
20-39 år	0	75	25	12	14
40-59 år	0	100	0	16	31
60-79 år	0	91	9	33	36
80- år	-	-	-	2	6
Skema udfyldt af					
Patienten	0	93	7	68	85
Pårørende	0	95	5	36	13
Modersmål					
Dansk	0	93	7	102	95
Ikke dansk	-	-	-	4	3
Afsnitsnavn					
AUDI	0	96	4	23	29
H - AMB. FÆLLES	0	93	7	75	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	9	7

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	31	5	0	200	8
Køn						
Mand	64	29	7	0	108	6
Kvinde	64	34	2	0	92	2
Aldersgruppe						
0-19 år	58	36	5	0	55	3
20-39 år	54	46	0	0	26	0
40-59 år	81	17	2	0	46	1
60-79 år	62	31	8	0	68	1
80- år	60	40	0	0	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	4	0	147	6
Pårørende	54	41	6	0	49	2
Modersmål						
Dansk	65	30	5	0	193	7
Ikke dansk	51	49	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
AUDI	71	23	6	0	52	1
H - AMB. FÆLLES	60	35	5	0	133	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	15	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	24	4	0	204	4
Køn						
Mand	71	23	5	0	111	2
Kvinde	71	26	3	0	93	2
Aldersgruppe						
0-19 år	63	34	3	0	56	3
20-39 år	64	32	4	0	25	1
40-59 år	78	17	4	0	46	0
60-79 år	75	19	6	0	69	0
80- år	76	24	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	21	5	0	151	2
Pårørende	64	32	4	0	49	2
Modersmål						
Dansk	71	24	5	0	197	2
Ikke dansk	81	19	0	0	5	2
Afsnitsnavn						
AUDI	77	19	4	0	52	1
H - AMB. FÆLLES	70	25	5	0	135	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	0	0	17	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	43	11	2	209	2
Køn						
Mand	45	43	10	2	115	1
Kvinde	44	43	12	2	94	1
Aldersgruppe						
0-19 år	42	43	15	0	59	0
20-39 år	28	52	20	0	25	1
40-59 år	50	41	8	0	48	0
60-79 år	47	41	7	4	68	1
80- år	56	33	0	11	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	41	9	3	155	1
Pårørende	36	48	16	0	50	1
Modersmål						
Dansk	43	44	12	2	199	2
Ikke dansk	75	25	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
AUDI	47	43	9	0	53	0
H - AMB. FÆLLES	44	42	12	2	140	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	6	6	16	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	32	6	4	197	12
Køn						
Mand	57	30	8	5	111	5
Kvinde	59	35	2	3	86	7
Aldersgruppe						
0-19 år	53	37	8	2	54	4
20-39 år	42	42	17	0	24	2
40-59 år	66	21	2	11	47	1
60-79 år	59	34	3	3	64	5
80- år	88	12	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	31	4	5	146	9
Pårørende	51	36	11	2	47	3
Modersmål						
Dansk	59	32	5	4	188	11
Ikke dansk	43	28	29	0	7	1
Afsnitsnavn						
AUDI	61	29	8	2	51	2
H - AMB. FÆLLES	56	33	5	5	132	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	14	3

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	36	5	2	178	25
Køn						
Mand	56	39	4	1	100	13
Kvinde	57	33	6	4	78	12
Aldersgruppe						
0-19 år	45	48	6	2	52	7
20-39 år	52	43	0	5	21	5
40-59 år	62	35	2	0	40	4
60-79 år	65	23	9	3	60	6
80- år	41	59	0	0	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	59	33	5	3	129	19
Pårørende	49	44	6	0	45	6
Modersmål						
Dansk	56	37	5	2	169	24
Ikke dansk	43	43	0	14	7	1
Afsnitsnavn						
AUDI	62	31	4	2	45	7
H - AMB. FÆLLES	53	39	6	3	119	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	14	2

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	205
Køn			
Mand	90	10	112
Kvinde	92	8	93
Aldersgruppe			
0-19 år	90	10	58
20-39 år	84	16	25
40-59 år	87	13	47
60-79 år	95	5	66
80- år	100	0	9
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	153
Pårørende	92	8	48
Modersmål			
Dansk	90	10	197
Ikke dansk	100	0	7
Afsnitsnavn			
AUDI	98	2	52
H - AMB. FÆLLES	87	13	137
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	16

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	46	13	14	15	0
Køn						
Mand	25	50	0	25	8	0
Kvinde	29	43	29	0	7	0
Aldersgruppe						
0-19 år	20	40	20	20	5	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	50	10	11	10	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	27	46	13	14	15	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AUDI	-	-	-	-	1	0
H - AMB. FÆLLES	29	50	14	7	14	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	28	15	6	175	25
Køn						
Mand	51	26	15	8	97	14
Kvinde	50	32	14	4	78	11
Aldersgruppe						
0-19 år	43	38	11	8	52	4
20-39 år	32	32	26	11	19	6
40-59 år	69	18	11	3	38	7
60-79 år	47	28	18	7	60	6
80- år	100	0	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	53	26	16	5	130	20
Pårørende	40	39	12	10	41	5
Modersmål						
Dansk	52	27	15	6	168	22
Ikke dansk	16	66	0	17	6	2
Afsnitsnavn						
AUDI	69	21	4	6	48	4
H - AMB. FÆLLES	44	31	20	5	116	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	36	9	18	11	3

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	68	11	3	112	54
Køn						
Mand	21	65	10	5	62	29
Kvinde	14	72	12	2	50	25
Aldersgruppe						
0-19 år	9	75	11	5	36	16
20-39 år	0	92	8	0	12	9
40-59 år	24	72	5	0	21	12
60-79 år	29	50	16	5	38	14
80- år	21	79	0	0	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	21	68	10	1	80	38
Pårørende	10	67	13	10	30	14
Modersmål						
Dansk	18	66	11	4	104	52
Ikke dansk	18	82	0	0	6	2
Afsnitsnavn						
AUDI	27	69	4	0	26	19
H - AMB. FÆLLES	15	68	14	4	80	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	0	17	6	5

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	44	4	3	204
Køn					
Mand	54	38	5	3	114
Kvinde	44	51	2	3	90
Aldersgruppe					
0-19 år	34	57	5	3	58
20-39 år	35	61	0	4	23
40-59 år	60	29	6	4	48
60-79 år	58	38	3	1	68
80- år	72	28	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	55	39	4	3	151
Pårørende	35	57	4	4	49
Modersmål					
Dansk	50	44	4	3	194
Ikke dansk	38	49	0	13	8
Afsnitsnavn					
AUDI	49	45	4	2	53
H - AMB. FÆLLES	50	43	4	3	135
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	6	6	16

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	66	34	138	65
Køn				
Mand	64	36	81	31
Kvinde	69	31	57	34
Aldersgruppe				
0-19 år	79	21	44	14
20-39 år	50	50	20	4
40-59 år	67	33	30	16
60-79 år	64	36	39	28
80- år	20	80	5	3
Skema udfyldt af				
Patienten	61	39	102	50
Pårørende	79	21	34	13
Modersmål				
Dansk	65	35	131	63
Ikke dansk	84	16	6	1
Afsnitsnavn				
AUDI	77	23	31	21
H - AMB. FÆLLES	61	39	99	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	8	7

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	67	7	0	88	0
Køn						
Mand	26	68	6	0	50	0
Kvinde	26	66	8	0	38	0
Aldersgruppe						
0-19 år	23	69	9	0	35	0
20-39 år	11	78	11	0	9	0
40-59 år	37	63	0	0	19	0
60-79 år	25	67	8	0	24	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	64	5	0	59	0
Pårørende	19	74	7	0	27	0
Modersmål						
Dansk	24	70	6	0	82	0
Ikke dansk	39	39	21	0	5	0
Afsnitsnavn						
AUDI	25	71	4	0	24	0
H - AMB. FÆLLES	26	65	9	0	57	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	58	4	0	204
Køn					
Mand	37	57	5	1	111
Kvinde	38	59	3	0	93
Aldersgruppe					
0-19 år	21	72	5	2	57
20-39 år	42	54	4	0	24
40-59 år	46	50	4	0	48
60-79 år	42	53	5	0	67
80- år	51	49	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	42	54	5	0	152
Pårørende	23	71	4	2	48
Modersmål					
Dansk	36	59	5	1	195
Ikke dansk	42	58	0	0	7
Afsnitsnavn					
AUDI	35	62	4	0	52
H - AMB. FÆLLES	38	57	5	1	136
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	16

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	52	7	1	203
Køn					
Mand	42	52	5	1	109
Kvinde	39	52	8	1	94
Aldersgruppe					
0-19 år	39	54	7	0	56
20-39 år	32	64	4	0	25
40-59 år	47	47	6	0	47
60-79 år	39	49	9	3	67
80- år	51	49	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	41	50	8	1	151
Pårørende	40	56	4	0	48
Modersmål					
Dansk	40	53	6	1	194
Ikke dansk	42	29	28	0	7
Afsnitsnavn					
AUDI	46	50	0	4	52
H - AMB. FÆLLES	39	51	10	0	134
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	59	6	0	17

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	21	72	7	0	28	7	168
Køn							
Mand	17	78	6	0	18	3	92
Kvinde	30	60	10	0	10	4	76
Aldersgruppe							
0-19 år	0	100	0	0	6	3	48
20-39 år	-	-	-	-	3	2	21
40-59 år	20	60	20	0	5	0	40
60-79 år	42	50	8	0	12	1	54
80- år	-	-	-	-	2	1	5
Skema udfyldt af							
Patienten	23	68	9	0	22	6	123
Pårørende	16	84	0	0	6	1	41
Modersmål							
Dansk	21	71	8	0	24	6	163
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	4
Afsnitsnavn							
AUDI	14	86	0	0	7	0	45
H - AMB. FÆLLES	25	65	10	0	20	5	110
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2	13

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	48	17	10	58	142
Køn						
Mand	25	56	10	10	32	80
Kvinde	23	39	27	11	26	62
Aldersgruppe						
0-19 år	21	50	14	15	14	42
20-39 år	57	14	14	14	7	19
40-59 år	18	63	19	0	11	34
60-79 år	20	52	16	12	25	40
80- år	-	-	-	-	1	7
Skema udfyldt af						
Patienten	27	47	19	6	47	101
Pårørende	9	53	9	28	11	37
Modersmål						
Dansk	23	47	18	11	55	136
Ikke dansk	-	-	-	-	2	5
Afsnitsnavn						
AUDI	9	45	27	18	11	41
H - AMB. FÆLLES	26	50	15	9	46	85
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	16

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	15	16	10	93	111
Køn						
Mand	57	12	18	12	49	65
Kvinde	61	18	14	7	44	46
Aldersgruppe						
0-19 år	64	15	7	15	14	43
20-39 år	75	8	17	0	12	13
40-59 år	45	23	18	14	22	25
60-79 år	58	15	17	10	40	27
80- år	79	0	21	0	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	60	15	17	8	84	68
Pårørende	56	15	14	15	7	41
Modersmål						
Dansk	61	16	13	10	87	107
Ikke dansk	40	0	60	0	5	3
Afsnitsnavn						
AUDI	54	15	15	15	13	40
H - AMB. FÆLLES	59	16	16	9	76	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	12

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	37	4	1	187	16
Køn						
Mand	55	39	4	1	101	12
Kvinde	61	35	3	1	86	4
Aldersgruppe						
0-19 år	44	47	7	2	55	4
20-39 år	52	48	0	0	23	2
40-59 år	68	29	0	2	44	3
60-79 år	62	33	5	0	60	4
80- år	100	0	0	0	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	63	33	3	1	135	14
Pårørende	44	47	6	2	48	2
Modersmål						
Dansk	59	37	3	1	177	16
Ikke dansk	25	50	25	0	8	0
Afsnitsnavn						
AUDI	70	24	6	0	50	2
H - AMB. FÆLLES	52	43	3	2	124	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	0	0	13	2

Bilag 5: Kommentarsamling











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

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

Øre-, Næse- og Halsafdeling H

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AUDI	Modtagelsen
3	Nærmede sig "virkelig god".	God
5	Kom ind til tiden. Det var rart.	Virkelig god
7	Jeg var helt forbløffet over den forskel, der var på nu og tidligere. Da jeg fik mit høreapparat for et par år siden, oplevede jeg flere gange ventetid i stor stil, selvom jeg mødte op som en af de første. Engang ventede jeg i tre en halv time og gik hjem med uforrettet sag.	Virkelig god
13	Meget venlig.	Virkelig god
20	Manglende informationer omkring håndteringen af kørselsgodtgørelsen eller generel viden omkring proceduren ved dette.	God
21	Jeg har et [lille barn], der græd meget pga. sult (skal bedøves). Derfor er det meget uacceptabelt, at vi skal vente mere end 60 minutter.	God
ID	Kommentarer - H - AMB. FÆLLES	Modtagelsen
5	Via skadestuen/vagtlæge.	God
11	Der var lavet om på vores tid, og børneafdelingen (ambulatoriet) havde ikke fået besked, så der var intet værelse til os. Ingen kontaktperson! Vi syntes, at det var en rigtig træls start på dagen at skulle møde op med et [lille] barn fastende, og så skulle vente i over to timer!	Dårlig
14	Lade små børn komme til først.	God
15	Effektiv, hurtig. Grundige undersøgelser.	Virkelig god
16	For lang ventetid.	Virkelig god
18	Der er stor forskel på det ene ambulatorium på og det andet. På det første er modtagelsen forvirret. Der er lang ventetid, og det virker ikke som, man er forberedt til at modtage så mange og så forskellige patienter.	God
20	Der var et, skilt som sagde velkommen og bad tage plads. Derfor kun god. Det ville have været rigtig godt, hvis der straks var modtagelse fra personale. Personalet tager super imod.	God
25	Ikke særlig pænt venterum på grund af ombygning.	God
26	Der mangler dog noget mere og bedre læsestof til ventetiden. f. eks. dagens avis/aviser eller ugeblade.	God
28	Altid smilende og hjælpsom.	Virkelig god
29	Bliver modtaget med smil og venlighed.	God
34	Der var vist lidt forvirring om, hvem der skulle tage sig af mig (ekspedere mig).	Dårlig
36	Da jeg blev opereret, fik jeg en god behandling. De var søde og rare, og derfor var jeg ikke så bange eller nervøs for operationen.	Virkelig god
41	Alle, jeg har mødt på hospitalet, har været rigtig søde ved mig... Mange tak for det.	Virkelig god
45	Lang ventetid, ca. en time. Selvom jeg kom først på dagen.	God
46	Folk bag skranken virker presset, og man sidder i venteværelset og hører ting som burde tages et andet sted. Ønsker opmærksomhed på tavshedspligten.	God

	47	Lang ventetid, men det var ikke Aarhus, der var skyld i det, da et andet sygehus ikke havde sendt min journal, så den skulle først faxes. Personalet var god til at informere vedrørende problemet.	Virkelig god
	48	Forvirrende pga. de fysiske omgivelser og travlhed. Søde medarbejdere.	God
	52	Overfyldt venteværelse.	God
	55	Det er svært at vide, hvordan/om man skal melde sin ankomst. Personalet bag skranken så meget fortravlede ud og henvendte sig først efter noget tid.	Dårlig
	57	God og meget professionel.	Virkelig god
	58	Fin modtagelse. Ventetid halvanden time! Ikke i orden. Der var aviser og kaffe, så det hjalp lidt :-)	God
	62	Oplevede at der var nogen ventetid den anden gang, jeg var der, og det kunne de jo godt oplyse, når man ankom.	God
	63	Den er umiddelbart venlig, dog lidt upersonlig.	God
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
	4	I venteværelset var der huller i stoffet på møblerne.	God
	7	Lidt rodet på grund af renovation. Mangel på aviser/blade. Men meget flinke kontorpiger.	God

Øre-, Næse- og Halsafdeling H

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AUDI	Fejlhåndtering
11	Kun med hensyn til ørepropperne (for tynd slange).	Intet svar
14	En medarbejder havde valgt at udlevere et høreapparat til mig, som ikke var egnet til mit høretab. Vedkommende havde ikke kendskab til min journal, hvori jeg klart havde angivet mit behov. Det skal tilføjes, at da jeg for [år tilbage] fik høreapparat, gav ambulatoriet mig et (eller rettere: To, fordi jeg har i begge ører) forkert, som plagede mig i [flere år]. Dette er baggrunden for, at jeg forud for det seneste møde satte mig grundigt ind i sagen, og jeg var så at sige på vagt!	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - H - AMB. FÆLLES	Fejlhåndtering
2	Jeg fik en forkert tid til svar af resultater efterfølgende. Det tog 14 dage i stedet for de syv, som blev sat efter operationen.	Virkelig godt
3	Sendt ind til forkert læge flere gange. Skulle så have ny tid ved den bedre læge.	Intet svar
6	[] NN skulle undersøges på grund af alt for hyppig snue og snøvlende vejrtrækning. Disse ting forhindrede ham i at blive opereret for sin virkelige lidelse []. Øre-næse-hals havde forstået det sådan, at NN skulle opereres... ikke undersøges. Nu blev han hverken-eller.	Intet svar
9	Barn og forældre blev ikke informeret før en forestående procedure, som gjorde oplevelsen meget traumatisk for barnet. Det er vigtigt at forældre ved, hvad der skal ske, så de kan være en ressource for barnet [].	Intet svar
13	Efter første besøg skulle jeg til en udvidet undersøgelse. Det var ikke helt udelukket, at det kunne være noget alvorligt. Efter ca. fem uger kontaktede jeg afdelingen, da jeg syntes, der var gået alt for lang tid. Jeg fik at vide, at jeg desværre var blevet lagt i en forkert bunke. Dagen efter modtog jeg en indkaldelse til ca. tre uger senere.	Godt
17	Læge NN var ikke til stede.	Virkelig godt
33	Kunne ikke tåle kontrastvæske ved en scanning.	Godt
35	Det er svært at sige endegyldigt godt og skidt. Alle gør vel det ypperste, men hos mig er der flere symptomer.	Intet svar
37	At der var en læge, som ved første kontrol ikke vidste, om jeg måtte dyrke sport. Min mor ringede [ugen efter] efter, og så måtte jeg gerne.	Virkelig dårligt
39	Første gang havde man glemt at tage hensyn til min medicin, med det resultat at operationen med udsat.	Intet svar
40	Da jeg var blevet kørt på stuen, hvor jeg startede ud, kom sygeplejersken aldrig tilbage med datoerne for næste besøg. Jeg måtte selv ud i receptionen.	Virkelig godt
41	Fik "brændt" hul i kæben og ødelagte slimhinder, samt totalt mistet "smagssansen". Jeg betragter det hændte som værende et uheld, som jo kan ske, i alt fald vælger jeg at tro, det bestemt IKKE er med forsæt... P.s. Vi er jo kun mennesker...	Intet svar
43	Blev sendt forskellige steder hen, der ikke var rigtigt, og man glemmer blodprøver og EKG.	Intet svar
49	Jeg skulle have talt med en bestemt læge den dag og havde ventet mange måneder på at tale med ham, og da jeg så mødte op, var han der ikke den dag. Meget skuffende må jeg sige. Først venter man længe på at blive indkaldt, tager en hel dag fri (jeg er selvstændig og måtte lukke butikken hele dagen) og kører helt til Århus. Så er han der ikke lige den dag. Det er da vildt dårligt. Det skulle jeg da have haft besked om, så jeg selv kunne vurdere, om jeg ville tale med en anden. Og nej, det havde jeg ikke valgt, hvis det var muligt, men jeg fik ikke valget, så det var en dag, der for mig var spild af min tid, jeg blev ikke en skid klogere. Jeg står stadig undrende	Dårligt

og tænker, at det må da kunne gøres bedre både for jer, men bestemt også for mig.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 51 At læge NN ikke var til stede, da det var ham, jeg havde en tid hos. Han var i gang med at operere. | Godt |
| ✎ | 55 Min datters lymfekirtler blev fundet forstørrede (bifund) af en læge. Han satte yderligere undersøgelser i gang (blodprøver, []). Ved andet besøg i ambulatoriet finder han fortsat lymferne forstørrede og siger til sygeplejersken "jeg er ikke i tvivl, vi behøver ikke engang at scanne". Kun på min insistensen tilkaldes en anden læge, som scanner, og finder kirtlerne normale! | Dårligt |
| ✎ | 56 Blev glemt på Høreklinikken, hvor vi skulle ind til en læge, før vi skulle ind og tale med læge NN på anden afdeling. | Godt |
| ✎ | 59 Sendt hjem uden antibiotika. | Virkelig godt |
| ✎ | 63 Vi blev bedt om at møde et forkert sted. | Godt |
| ✎ | 64 Den person, jeg skulle undersøges af, var slet ikke til stede på afdelingen. Fået tilsendt to indkaldelser som begge var med henblik på at snakke med hende, hvor hun ikke var der. | Godt |

Øre-, Næse- og Halsafdeling H

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
4	Jeg blev kontaktet af en talepædagog dagen efter, at jeg fik at vide, at min [pårørende] havde hørenedsættelse. Hun ringede for at høre, om jeg havde yderligere spørgsmål, da jeg havde virket MEGET overrasket/lettere chokeret over nyheden. Det er god service. Og så sendte hun papirer på alt, hvad der var snakket om. Super :-)	Virkelig godt
8	Meget kort forløb, da det kun var hørescreening.	Virkelig godt
14	Ovenstående refererer til det møde, hvor jeg fik udleveret apparatet. [Flere] måneder herefter var jeg til et opfølgingsmøde (justering, rådgivning). Jeg orienterede den medarbejder, som forestod dette, om det første, uheldige møde. Vedkommende var meget kompetent, beklagede det skete og gav mig en MEGET korrekt og venlig behandling. Jeg har dannet mig det indtryk af personalet, at evner og kompetencer er meget ujævnt fordelt.	Virkelig dårligt
20	Efter undersøgelsen på et andet sygehus var vi utroligt glade for den hurtige henvisning til Audiologisk, så man ikke skulle "lide" mere end højst nødvendigt.	Godt
ID	Kommentarer - H - AMB. FÆLLES	Samlet indtryk
2	Utrolig kompetent læge, som lyttede og var engageret, og man følte, at jeg som patient var i centrum.	Virkelig godt
6	Halvanden times ventetid (efter en times kørsel) med [et lille barn], der er blevet indkaldt uden nogen anede, hvad der skulle ske med ham. Det er ikke i orden. Hvordan kan der opstå halvanden times ventetid [om formiddagen]? Hvordan kan to afdelinger kommunikere så dårligt, at ingen aner, hvad de indkalder [mit barn] for? Hvordan kan jeg blive sendt hjem med et: "Nå, så må du få egen læge til at henvise til en speciallæge." Den vej har NN allerede været inden dette besvær.	Virkelig dårligt
7	Jeg kunne godt ønske mig, at det er samme læge ved hver undersøgelse. Måske endda samme læge som opererede.	Dårligt
10	Jeg oplevede et dårligt samarbejde med anden afdeling, hvor mit tilfælde var blevet fuldstændig udredt. Alligevel skulle jeg igennem en afsluttende samtale på denne afdeling og en modtagende samtale på min første afdeling med megen dødtid til følge. Foruden det tidrøvende forløb var der ved begge samtaler en læge og en sygeplejerske til stede. Da mit tilfælde var blevet fuldstændigt udredt, burde jeg have været gået direkte til samtalen før operationen.	Godt
11	Selve operationen, og de læger der var omkring det, var 100 procent godt. De var så søde og forståelige.	Godt
12	Da jeg var der første gang, fik jeg at vide, at næste gang ville jeg få nærmere besked om noget specielt på scanningsbilledet, og det stod også i papirerne. Men da jeg kom næste gang, som også var sidste gang, havde man glemt at skrive det til den læge, der stod for afslutningskonsultationen.	Virkelig godt
13	Den ene afdeling glemte at fortælle, at jeg var sendt videre til den næste afdelings venteværelse, trods det, at de lovede at gøre det.	Godt
18	Kritikken drejer sig mest om ambulatoriet på første sal. På onkologisk ambulatorium er venteværelset nærmest ikke-eksisterende, men ventetiden er kort. På ambulatoriet på første sal er venteværelset overfyldt med en blandet patientpopulation fra grædende børn til døde ældre i kørestol. Ventetiden er lang, og du kan næsten kun fordrive den med at betragte dine medpatienter, hvilket ikke er i orden.	Godt
20	Et kontrol besøg hos den samme kompetente læge, som har fulgt hele mit behandlingsforløb. Det gav en rigtig god tryghed. Og et godt samarbejde med sygeplejerske(r).	Virkelig godt
23	Indtil videre har jeg kun været til forundersøgelse. Jeg venter stadig på indkaldelse til operati-	Dårligt

on.

✎	31 Der har været en del ventetid ved efterfølgende kontroller...	Godt
✎	32 Skulle møde en halv time før planlagt, da der skulle laves en høreprøve. Jeg spurgte hvorfor, nu da det var et problem [et helt andet sted], jeg havde. Svaret var, at det var en øre-næse-hals-afdeling, og det var rutine med en høreprøve. De glemte blot at lave testen! Afdelingen havde ikke modtaget undersøgelsesresultatet fra en anden afdeling, trods jeg havde bedt om det to gange.	Dårligt
✎	33 Det kunne være rart med samme læge ved hvert besøg.	Godt
✎	38 For dårlig sammenkobling mellem afdeling 10 og høreklubben.	Godt
✎	39 Kan at der er uacceptabelt lang ventetid, hvis en operation blev aflyst ([næsten to måneder]).	Virkelig godt
✎	41 De læger og sygeplejersker var alle rigtig søde ved mig. Uden at være medicinsk uddannet vil jeg påstå, at disse mennesker bare er "hyper professionelle".	Virkelig godt
✎	47 Aarhus har jeg ikke kommentar til, men Randers er meget langsom. Efter jeg blev udskrevet og havde den sidste samtale i Århus, skulle Randers overtage. Hører intet fra dem efter en måned. Ringer til afdelingen og får at vide, jeg har fået en tid om seks måneder. Der er ingen, der forklarer, hvad der skal ske i de 6 måneder. Hvis jeg var i tvivl om noget kunne jeg kontakte min egen læge. Jeg bestilte selv blodprøve ved min læge, for jeg mente, at min medicin skulle justeres. Jeg fik min egen læge til at forklare mig, hvad det vil sige og ikke have en skjoldbruskkirtel og bivirkningerne (fik brev to dage efter med dato på nogle blodprøver der skulle tages). Ja, måtte igen ringe til Randers for en snak, for at få afklaret, hvem der havde ansvaret for justering af medicin, dem eller min egen læge. Jeg mener, at der er en del, der skal lave om i dette forløb. Når man bliver sendt hjem uden skjoldbruskkirtel og et andet sygehus skal overtage, vil det være meget dejligt for patienten at få en samtale med en læge om, hvordan proceduren skal gå de næste seks måneder. Jeg har skulle finde ud af det hele selv.	Godt
✎	50 Professionelt, venligt, ordentligt.	Godt
✎	55 Det er selvfølgelig fint, at lægen ønskede en grundig undersøgelse, idet han fandt kirtlerne forstørrede. MEN at patienten skulle have fjernet en kirtel med henblik på mikroskopi uden grund, fordi han klinisk ikke mente, at kirtlen var normal, synes jeg ikke, var ok! Desuden fandt jeg lægen nedværdigende i forhold til min oplevelse (og angst) i forbindelse med situationen.	Dårligt
✎	56 Samarbejdet mellem lægerne, teknikere osv. fint. Kun et problem med sekretærerne, blev sendt lidt rundt i systemet. En enkelt sekretær på en afdeling, var noget spids.	Godt
✎	63 I starten, hvor patienten blev undersøgt på forskellige afdelinger, oplevede jeg manglende kommunikation afdelingerne i mellem. Mere end 15 gange ringede jeg og rykkede for diverse papirer. Blev sendt videre fra afdeling til afdeling. Uacceptabelt for især de ansatte.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
✎	1 Hospitalspersonalet blev kaldt ind søndag aften, da det var akut. Fik virkelig god behandling :)	Virkelig godt
✎	2 Da jeg ikke er færdig, er det svært at udfylde skemaet, men gennem fire måneder har jeg fået en fin behandling af NN plus en ekspert fra [firma] og håber snart på et godt resultat.	Virkelig godt
✎	3 I venteværelset var der stort set ingen ventetid, men fra modtagelsen til operationen gik der flere timer. Mødte fastende [om morgenen] og blev først opereret [om eftermiddagen]. Her fik jeg stort set ingen information om, hvor lang tid jeg skulle vente. Men det var ikke til at vide. Efter operationen gik der så yderligere nogle timer, før jeg kunne udskrives. Jeg mødte [om morgenen] og kørte først derfra [sent på aftenen], men operationen tog kun en time. Ventetid.	Dårligt
✎	4 Gode og søde sygeplejersker og læger.	Godt
✎	5 Fra operation til kontrol var der for lang ventetid. Blev lovet kontrol efter ca. to måneder. Blev opereret [i foråret] til kontrol [i efteråret]. Bortset fra det, er jeg meget tilfreds med operation og ophold på afdelingen. Stor tak og ros til alle på afdelingen fra mig.	Virkelig godt
✎	7 Meget godt. Flink og behagelig læge/sygeplejerske.	Virkelig godt









Øre-, Næse- og Halsafdeling H

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

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
7	Informationerne var absolut fyldestgørende. Jeg fik at vide, at jeg endelig skulle komme igen, hvis genen ikke var afhjulpet, og det vil jeg nok benytte mig af.	Godt
12	Synes, det er lidt svært at svare på, for sidste besøg var ok, men jeg har så mange dårlige erfaringer med afdelingen. Derfor er det måske svært kun at snakke om det sidste besøg	Dårligt
14	Når jeg har ringet til ambulatoriet, har jeg oplevet, at telefonbetjeningen i nogle tilfælde (når det har været en bestemt person i omstillingen) var uvenlig.	Virkelig dårligt
20	Når man står i en krisesituation, kan man få fortalt nok så meget om alt muligt, men man er jo slet ikke i stand til at opsnappe noget som helst. Manglede klart sort på hvidt hvad, hvorfor og videre forløb.	Godt
21	Vi er [handicappede], og der var ingen [hjælp at få] efter patientens operation. Vi fik for lidt skriftlig information bagefter.	Godt
ID	Kommentarer - H - AMB. FÆLLES	Samlet indtryk
3	Det varierede hver gang.	Intet svar
6	Gider ikke gentage fadæserne mere.	Virkelig dårligt
18	Den skriftlige information passede ikke til mit behov og virkede som en, der helst skulle passe til så mange patienter som muligt. Derfor ret intetsigende.	Godt
19	Jeg fik at vide, at jeg måske har kræft på et offentligt sted!	Godt
29	Gode til at besvare de spørgsmål, man havde samt at forklare deres svar på spørgsmålene.	Godt
32	Jeg havde forinden fået at vide, at læge NN ville være tilstede ved det ambulante besøg, men desværre var det en "øre-dag", jeg var tilsagt til, og ikke en "hals-dag". Derfor vidste de ikke nok om min diagnose, så besøget var spildt.	Dårligt
35	Jeg er ledsaget til samtaler, så ok.	Godt
37	Ved første kontrol [i efteråret] blev der givet modstridende informationer angående aktivitet. I skriftlig information stod tre uger, ved første kontrol blev der sagt indtil næste kontrol [cirka halvanden måned senere]. Uden begrundelse.	Godt
40	Beskrivelsen af hvor længe operationen samt ventetid efter ville vare, stemte ikke helt overens med, hvor længe det i virkeligheden tog. Det var lidt misvisende.	Virkelig godt
41	Før behandlingen modtog jeg al den information man kunne ønske sig. Også DVD. Det virkede meget beroligende.	Virkelig godt
42	Jeg var ikke helt klar over, at jeg kunne få uoprettelige problemer med at tale og spise. Fik senere, ved besøg hos talepædagog i Risskov at vide, at reglen var, at hun skulle besøge patienter før operation i tunge og mundhule.	Virkelig godt
47	Information er okay ved operation og efterfølgende kontrol af ar, stemmebånd og prøver, men efterfølgende er der ingen information. Man skal tænke på, at når man sidder og lige er blevet opereret, kan det være svært at huske alle spørgsmål, og især når man bliver skiftet imellem to hospitaler.	Godt
61	Hvis man mener, at informationerne er dårlige, må man jo spørge.	Godt
63	Personalet var utrolig venlige, og virkede meget dygtige og interesserede.	Godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 3	Informationen omkring operationen, og hvad der skulle ske, var god. Informationen omkring ventetiden var dårlig. Det var direkte ubehageligt efter operationen, da jeg ikke kunne få at vide, hvornår der kom en læge og så til mig. Min næse blev ved med at bløde, og det var først efter lang tids ventetid, at en læge kom, der kunne forklare og berolige.	Dårligt
✎ 6	Vi kunne godt som forældre ønske os mere information, da patienten også har [andre problemer] og nogle gange har svært ved at modtage/forstå information.	Intet svar
✎ 7	Var godt tilfreds.	Virkelig godt

Øre-, Næse- og Halsafdeling H**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**


























ID Kommentarer - AUDI		Samlet indtryk
 2	Ventetid på over to år er, efter min mening, alt for langt.	Dårligt
 3	Blev henvist til [scanning] og fik besked om, at jeg havde [en specifik sygdom], hvilket blev udredt ved samtale med en rar og forstående læge NN, som ville henvise til andet sygehus. Og her strandede sagen så ([i sommer]). Jeg har ikke formået at genetablere "forbindelsen", så jeg er nu i en absolut utilfredsstillende venteposition.	Godt
ID Kommentarer - H - AMB. FÆLLES		Samlet indtryk
 1	Lang ventetid fra henvisning til undersøgelse (seks måneder).	Godt
 15	Jeg mener, at lægerne i meget højere grad skal FORBYDE rygning.	Godt
 20	Se tidligere kommentar i forhold til trygt forløb og klarhed om, at jeg kan henvende mig, hvis der opstår behov inden næste kontrol.	Virkelig godt
 42	Det har været perfekt, selv om der ofte var meget travlt. Kun rosende ord fra mig. I give you 10 :-)	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
 6	Efter, hun har fået C.T., er patienten begyndt at lide meget af hovedpine. Er der noget at gøre med operationen? Det kunne vi godt tænke os besked om.	Intet svar
 7	Kun godt.	Virkelig godt

Øre-, Næse- og Halsafdeling H

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

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
1	Kortere ventetid. Lidt flere ting for de lidt større børn. Altså blade, bøger osv.	Godt
6	Ros til læger og narkosepersonale.	Godt
7	Jeg synes, ambulatoriet gjorde det rigtig godt. Den dame der tog imod mig, var absolut meget kompetent og interesseret, samt meget venlig.	Godt
9	Alle, især "behandlere", var meget rare og børnevenlige. De gjorde meget ud af, at barnet følte sig godt tilpas og trygt. Meget gode til at fortælle og forklare, hvad der skete/skulle ske. Rart, at de selv sendte ny tid, da vi var lidt for længe om det.	Virkelig godt
10	Der skal være mulighed for at prøve de nye høreapparater i et rum med dagligdagslyde. Urime- lig lang ventetid på at få en tid til nye apparater.	Dårligt
13	Vi var kun inde og få lavet silikonepropper []. Og den behandling, vi fik, var helt i top og hurtig. Men generelt er ventetiden til, at man kan få foretræde til Audiologisk Afdeling. Da min [på- rørende] skulle have fornyet sine høreapparater, var tiden [flere] måneder. Det er for langt.	Intet svar
15	Venteværelset kunne være bedre indrettet. Specielt når der er mange børn, der venter.	Godt
16	Sende besked ud om mødetid noget før.	Godt
17	Alt i alt vil vi ikke skifte i personalet. Vi føler os trygge og velkomne, så intet brok fra os.	Virkelig godt
18	Alt ok.	Godt
19	Jeg var godt tilfreds.	Virkelig godt
21	Vi kan ikke acceptere, at vi fik at vide, at min søn har DRÆN via vagtlægen []. Det var meget pinligt, at vagtlægen spørger os, om min søn har DRÆN, som vi ikke vidste før. Vi ønsker at få ALLE informationer efter operation. Dem fik vi ikke. Vi overvejer at klage hos patientkonto- ret/patientombuddet.dk. Vi ønsker [tolk] før og efter operation!	Godt
ID	Kommentarer - H - AMB. FÆLLES	Samlet indtryk
3	Bedre information om mulige bivirkninger efter en operation.	Intet svar
4	[] Jeg havde [først] været på [en specialklinik]. [Nogle dage senere] var der blod på puden, hvorefter jeg opsøgte vagtlægen, som henviste mig til Øre-, Næse- og Halsafdelingen. Her fik jeg øregangen rensset for blod og en henvisning til ørespecialist [kort efter].	Intet svar
7	Tidsbestillingen har fejlet lidt, synes jeg. Til den første tid ringer jeg ind, hvilket jeg også gør til den omkring operationsdata, og jeg får en følelse af, at "den er smuttet". Sidste gang har jeg modtaget to tider, hvor jeg kun skulle have én.	Dårligt
8	Venteværelset er for lille, for når der kommer mange mennesker, er det ubehageligt at sidde der.	Intet svar
10	Jeg henviser til min forklaring tidligere, om samarbejdet med andre afdelinger.	Godt
12	Jeg fik en meget fin og professionel behandling! Venteværelset kunne godt være lidt større. Der var MANGE ventende, da jeg var der. Og der var også mange, der gik igennem der.	Virkelig godt
13	Utroligt venligt personale.	Godt
15	Helt i top, både kolde drikke og kaffe og kage.	Godt
16	Bedre stole.	Dårligt

Bilag 5

	18	Ambulatoriets lokaler er ikke egnede til deres brug. Hvis det var ventelokaler på en station, ville de straks være forbedret. Der er for småt, nusset og kedeligt. Personalet er fortravlet, og bagefter føler man sig forvirret og utryg. Selvom det viser sig ikke at være nødvendigt	Godt
	19	Jeg synes, man mangler frisk luft i lokalerne.	Godt
	20	Der var drikkevarer. Der var styr på ny tid og bestilling af patienttransporten hjem.	Virkelig godt
	21	I burde få et bedre omklædningsrum.	Virkelig godt
	22	Oplyse om ventetid. Give muligheden [for] at forlade venteværelset under ventetid.	Godt
	24	Det kan ikke være anderledes, når man ligger i byggerod. Mit besøg var i [efteråret].	Godt
	26	Det ville ikke være af storhed at udskifte inventaret i venteværelset.	Virkelig godt
	27	"Venteværelse" under al kritik. Personalet virker yderst kompetente.	Godt
	28	Det har været et godt stykke arbejde, de har lavet.	Virkelig godt
	30	I forbindelse med min operation havde jeg fået at vide, at jeg skulle overnatte på patienthotellet. Lige inden operationen fik jeg at vide, at min [ægtefælle] også skulle være der så jeg ringede [] efter [min ægtefælle]. Efter operationen fik jeg at vide, at jeg godt kunne tage hjem. Okay, men da sad min [ægtefællen] allerede i rutebilen [] til Aarhus.	Godt
	32	Sikre at man får tid, når den specialkyndige læge er til stede.	Dårligt
	34	Når man kommer med feber og er syg, er det ikke specielt godt at sidde i et venteværelse i tre til fire timer. De fire gange, jeg var derinde, ventede jeg i gennemsnit to til tre timer, hvilket er alt for længe selv for en akut-patient. Ellers er jeg tilfreds med alt andet.	Godt
	35	Der er en travl, men venlig tone. Tak.	Godt
	37	Mere frisk luft. NN skulle komme bestemte dage til kontrol på grund af, at læge NN skulle se ham, men trods dette, kom han ikke ind til læge NN.	Godt
	40	Jeg fik en dejlig, kærlig og varm behandling både af læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
	41	Jeg har kun godt at sige om mit møde med hospitalet. Når man læser om utilfredse patienter, skyldes det måske, folk tror, det er et "Hilton Hotel", de er kommet ind på.	Virkelig godt
	42	I bakspejlet kan jeg godt se, at undersøgelsesstuerne er små, og at der formentlig er pladsproblemer af og til. Det er bare ikke noget, man som patient tænker så meget over. Bare, der er rent, og det var der. Også på toilettet. Selvfølgelig betyder rammerne noget, men det er nok mest for personalet. Vi patienter tænker mere på imødekommenhed og forståelse fra personalets side.	Virkelig godt
	44	Ind imellem ALT for lang ventetid. Og ingen information om dette. Eller årsagen til det.	Godt
	46	Meget lidt hygiejne.	Intet svar
	47	Aarhus er helt i orden, følger virkelig de har styr på tingene, men andet sygehus halter meget. Føler ikke, de har styr på tingene, og gør ikke noget af sig selv.	Godt
	48	Generelt: vi er meget tilfredse. Vi var i kompetente hænder, og det er det vigtigste. Ventetider, ombygning og forvirring er underordnet, og hvad man bør forvente i sådan en sammenhæng.	Godt
	50	Klar og tydelig information, meget venligt personale.	Godt
	51	Det, I kunne gøre bedre, var, at når man aftaler tid med den pågældende patient, var at sørge for, at personalet er til stede, så der ikke sker det, som det gjorde for mig.	Virkelig godt
	53	Sekretæren virkede stresset og gjorde ikke noget for at skjule dette over for de ventende.	Godt
	54	Alt er i orden, men ventetiden kan godt blive lidt bedre.	Godt

✎	56 Der var byggerod, så mon ikke forholdene er ok nu.	Godt
✎	60 Skemaet i forbindelse med indlæggelsen var væsentlig mere positivt, end dette ville være blevet.	Intet svar
✎	63 Det vil være rart at have været informeret om, at mødetidspunktet ikke er det tidspunkt, man kommer til, så man ikke sidder og undrer sig over, hvorfor man ikke kommer ind til tiden. Det er naturligvis helt acceptabelt, at man skal vente. Det ville bare være rart at vide.	Godt
✎	65 Der var andre patienter, der var mindre heldige, og som blev udsat for flere timers ventetid grundet internt kursus på afdelingen. Denne forklaring er helt tåbelig over for patienter, der er tilsagt et bestemt tidspunkt. Interne kurser kan nøje planlægges, og må ikke påvirke ventetiden for tilsagte patienter.	Godt
✎	66 Der er altid sødt og venligt personale tilstede, men ventetiden er lidt streng, så lidt mere information når man ankommer, om man kan forvente, at den aftalte tid overholdes.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
✎	3 Selvom jeg fandt mit besøg meget langt, har jeg ikke nogle forslag til forbedring, da min ventetid, tænker jeg da, skyldtes uforudsigeligheder. Der var ikke rigtig noget at stille op med min ventetid, men et mere nærværende personale, der oftere tjekkede til, hvordan jeg havde det, ville have hjulpet på min oplevelse af ventetiden, som jeg nu tænker tilbage på som værende ubehagelig.	Dårligt
✎	6 Måske give os besked.	Intet svar
✎	7 Jeg var meget tryk, da det var samme læge hver gang, og man kunne ringe til ham, hvis der var problemer.	Virkelig godt
✎	8 Jeg synes, der er for lang ventetid, fra man kommer, til man bliver behandlet. Det tog hele dagen, da jeg pludselig skulle i røntgen og have taget billeder.	Godt

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

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

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

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

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

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

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