

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Øre-næse-hals Afdelingen
Hospitalsenheden Vest**



09-05-2012

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
	Undersøgelses-/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.....	87
	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:	208
Afdelingens svarprocent:	52%

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).

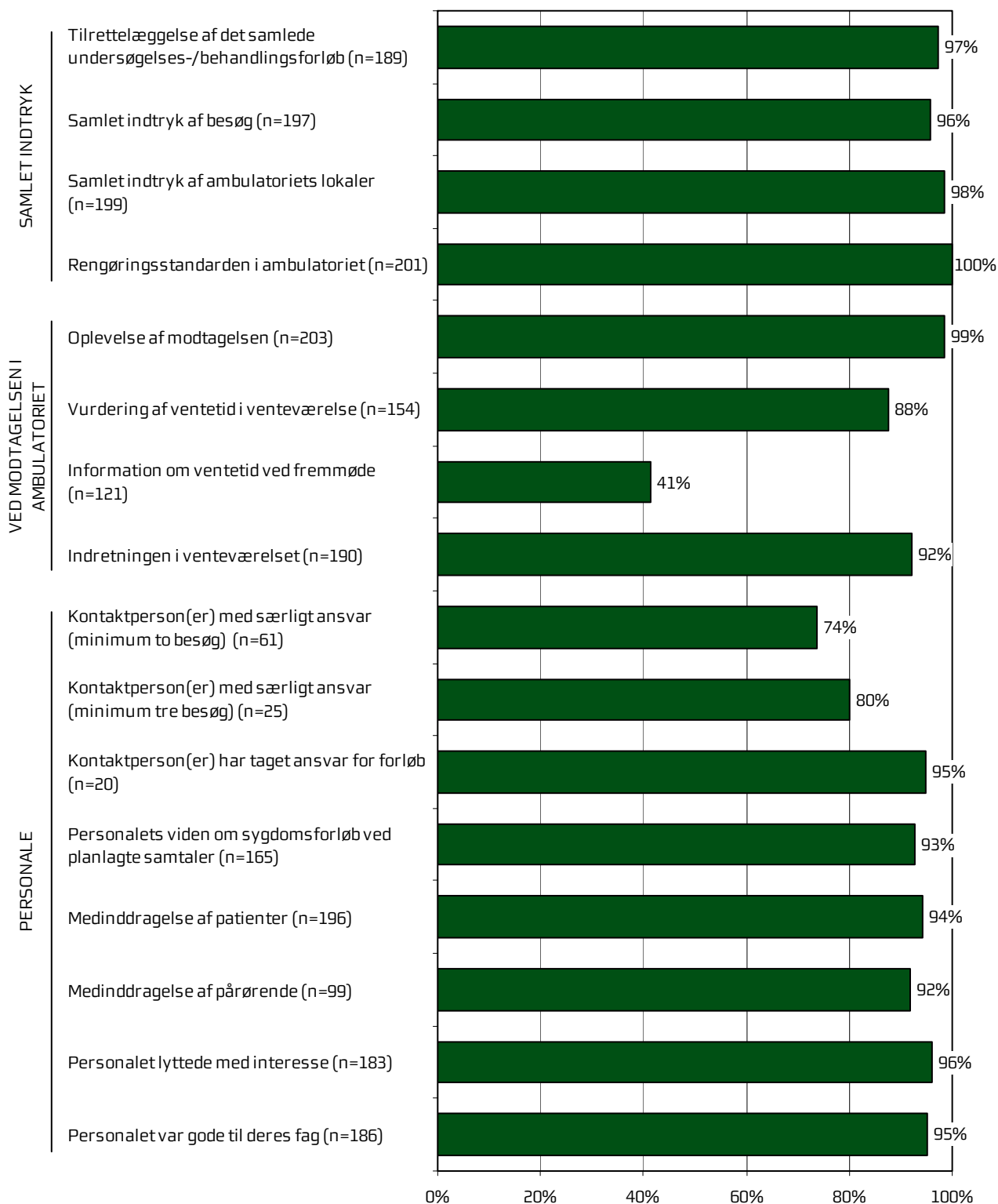
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

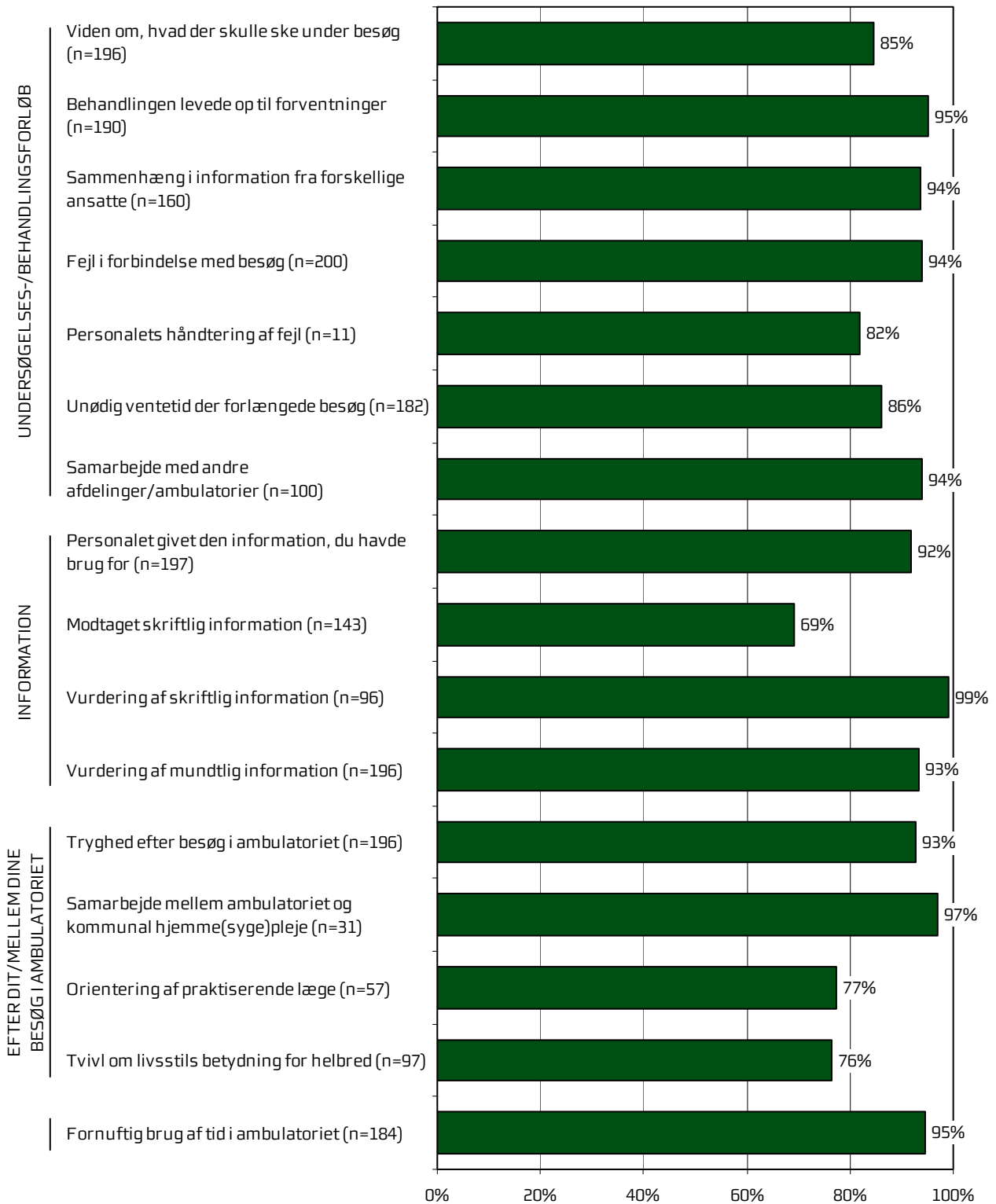
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro

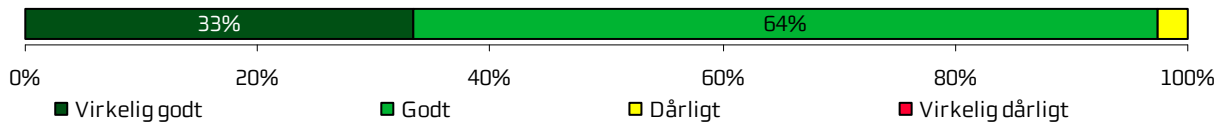
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

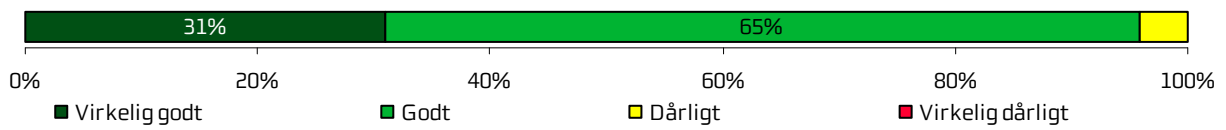
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

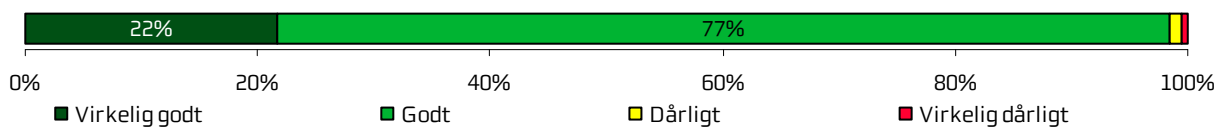
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=189)



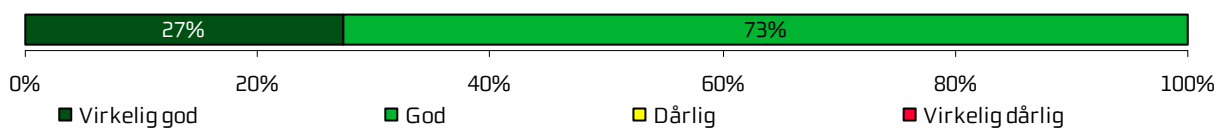
Samlet indtryk af besøg (n=197)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=199)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=201)

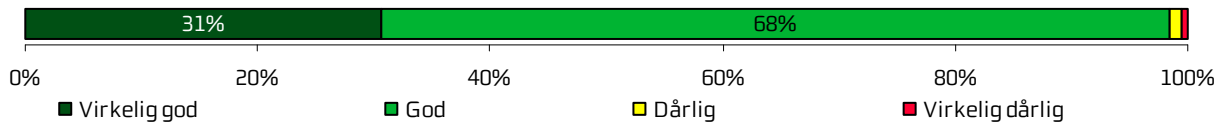


Sammenligning af afdelingens resultat

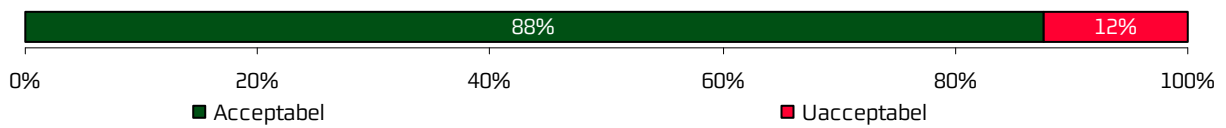
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	94 %	97 %	98 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	98 %	99 %	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	98 %	81 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

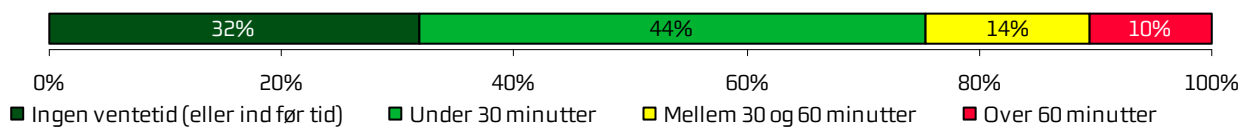
Oplevelse af modtagelsen (n=203)



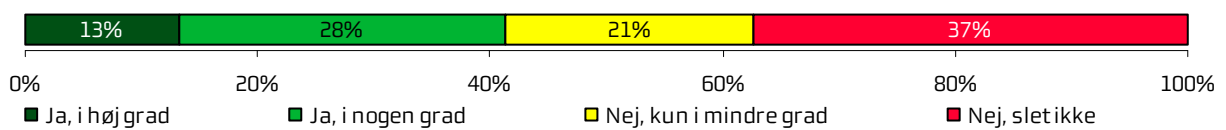
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=154)



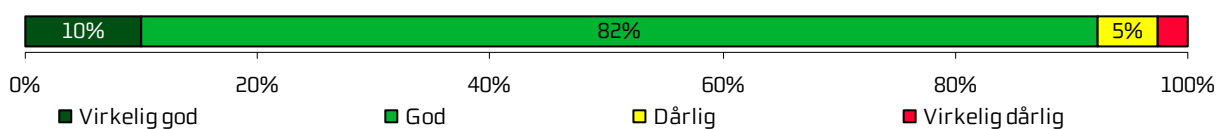
Længde af ventetid i venteværelse (n=192)



Information om ventetid ved fremmøde (n=121)



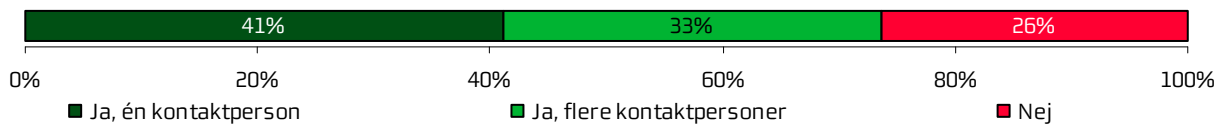
Indretningen i venteværelset (n=190)



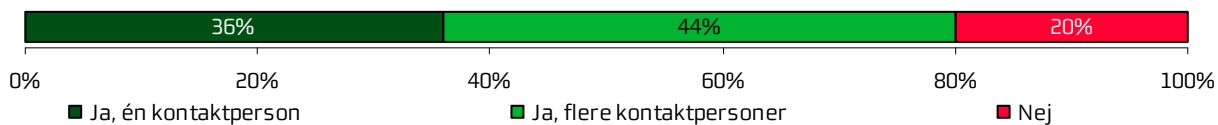
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	92 %	-	97 % *	89 %	93 %
Hvor lang var ventetiden 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?	41 %	47 %	32 % *	45 %	28 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	95 %	93 %	97 % *	70 % *	87 % *

Personale

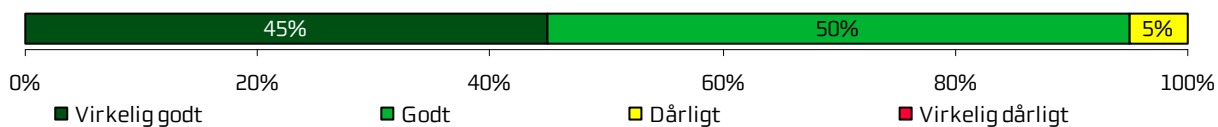
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=61)



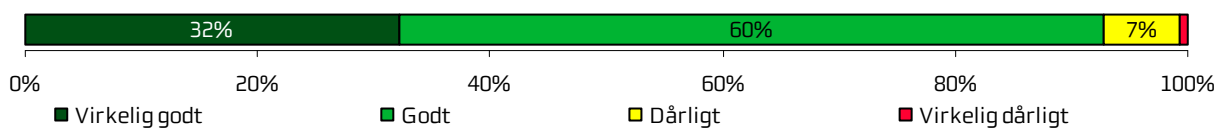
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=25)



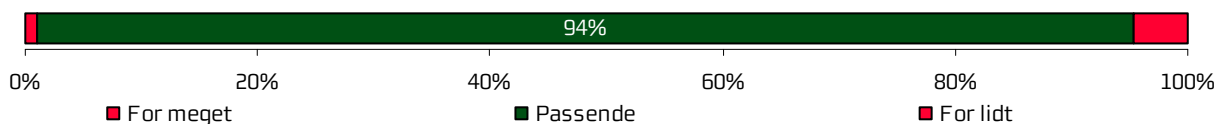
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=20)



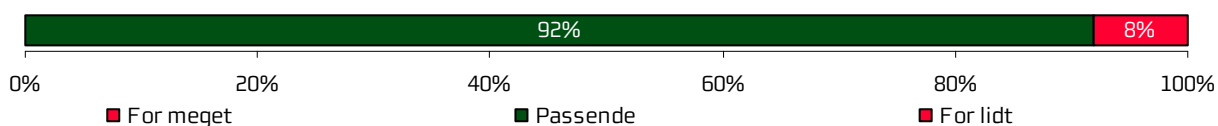
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=165)



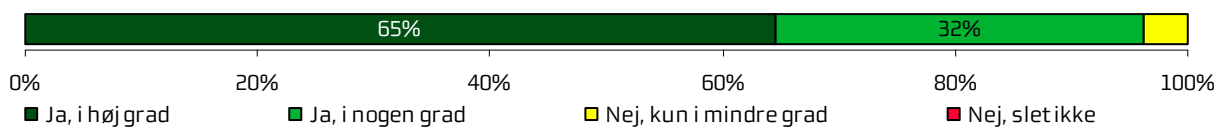
Medinddragelse af patienter (n=196)



Medinddragelse af pårørende (n=99)



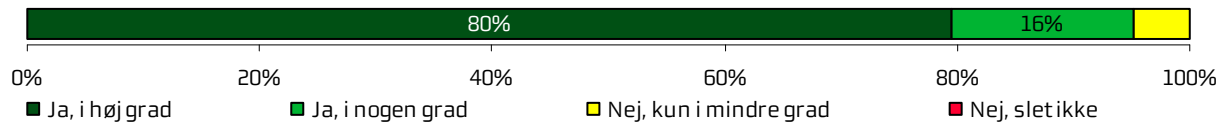
Personalet lyttede med interesse (n=183)



	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 %	81 %	74 %	93 % *	76 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	84 %	-	95 %	79 %	88 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	-	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	95 %	93 %	97 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	91 %	91 %	96 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	92 %	88 %	96 %	84 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	94 %	98 %	94 %	96 %

Personale (fortsat)

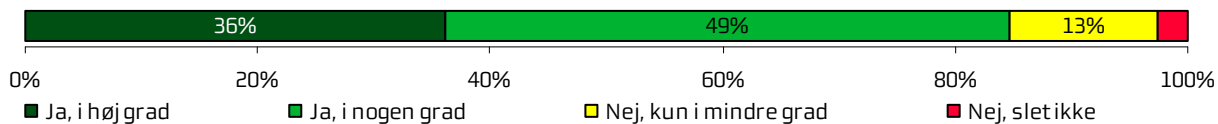
Personalet var gode til deres fag (n=186)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

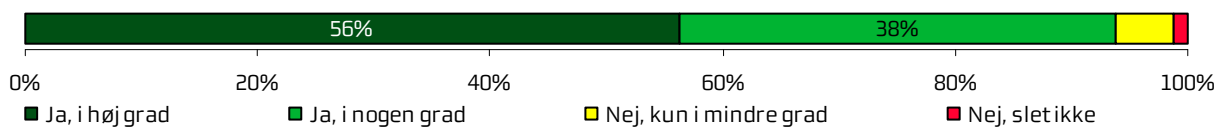
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=196)



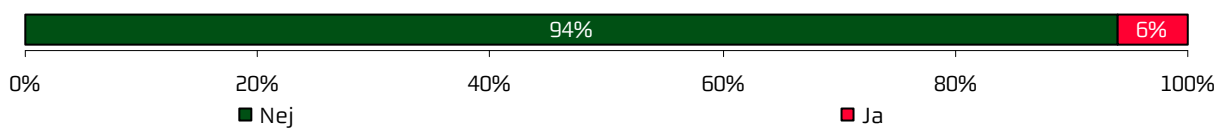
Behandlingen levede op til forventninger (n=190)



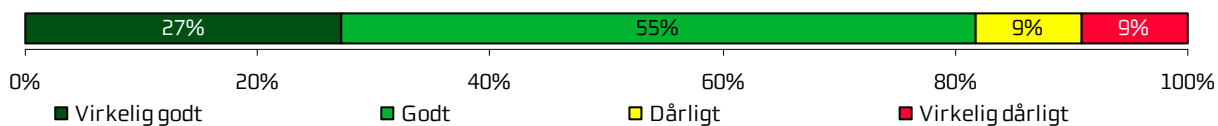
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=160)



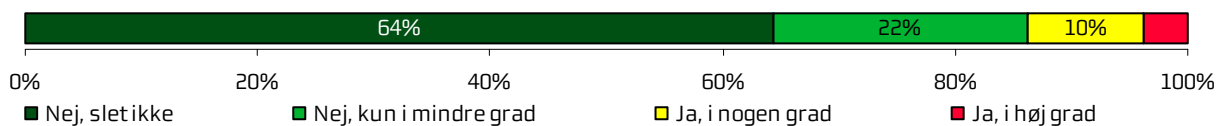
Fejl i forbindelse med besøg (n=200)



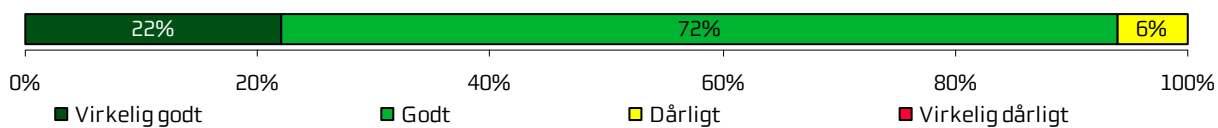
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=182)



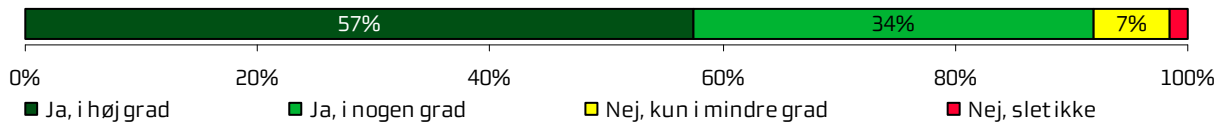
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=100)



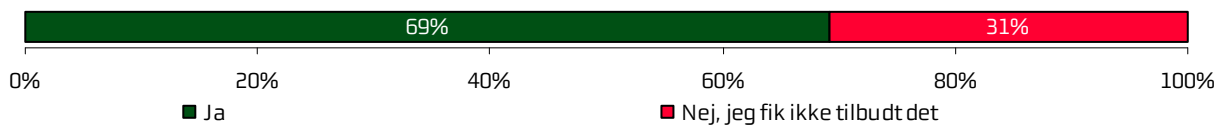
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	87 %	85 %	95 % *	79 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	93 %	93 %	97 %	90 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	96 %	95 %	97 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	-	96 %	90 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	82 %	31 % *	-	82 %	61 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	89 %	85 %	95 % *	84 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	96 %	89 % *	98 %	89 %	94 %

Information

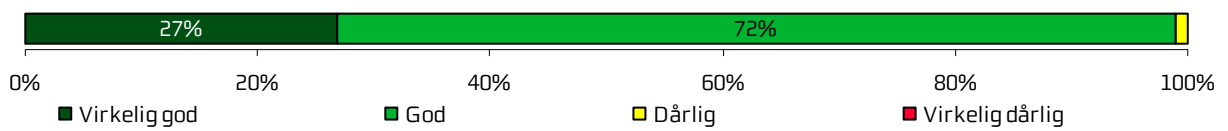
Personalet givet den information, du havde brug for (n=197)



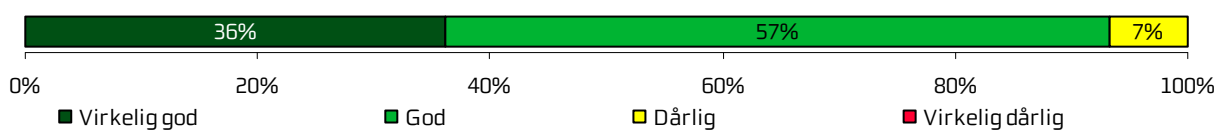
Modtaget skriftlig information (n=143)



Vurdering af skriftlig information (n=96)



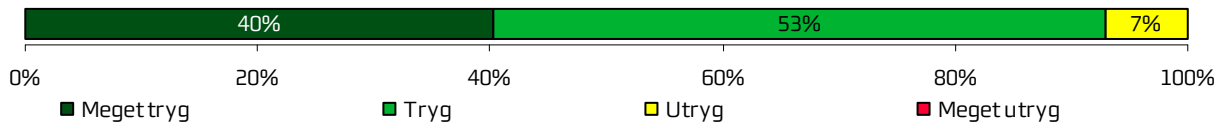
Vurdering af mundtlig information (n=196)



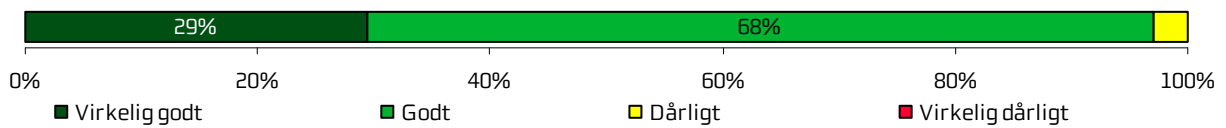
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	97 % *	91 %	94 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	69 %	67 %	-	85 % *	60 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	96 %	97 %	98 % *	93 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

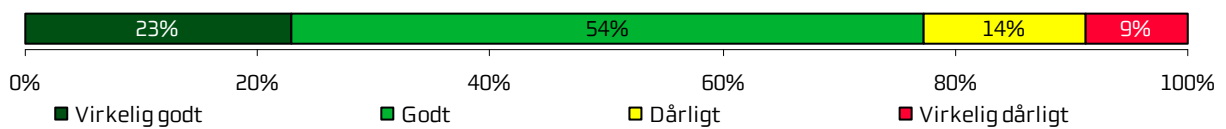
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=196)



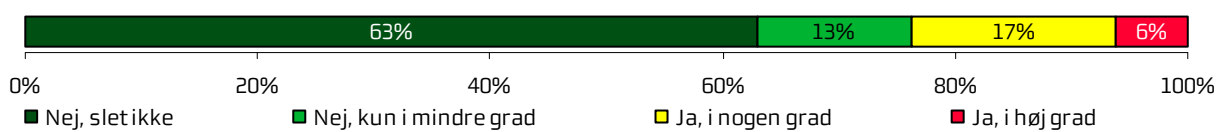
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=57)



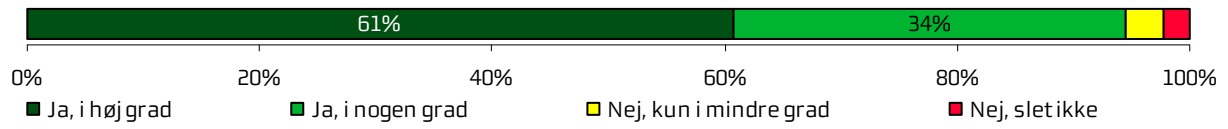
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=97)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	96 %	96 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	90 %	100 % *	98 %	84 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77 %	75 %	80 %	94 % *	76 %	85 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	72 %	86 % *	78 %	69 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=184)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	92 %	98 % *	93 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op - ring til: 39 54 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.lupakema.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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

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"/>	
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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. 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"/>		
30. 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"/>
31. 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"/>	

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

SAMLET INDTRYK

34. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. 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"/>	
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

>>lmj01<<
>>lmj02<<
>>lmj03<<

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.lopekema.dk. Hvis din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de næstmeste 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) 52 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	52%	100%
Køn		
Mand	52%	55%
Kvinde	48%	46%
Aldersgruppe		
0-19 år	16%	28%
20-39 år	19%	18%
40-59 år	26%	28%
60-79 år	32%	21%
80- år	6%	6%

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		208		100%
Køn				
Mand		108		52%
Kvinde		100		48%
Aldersgruppe				
0-19 år		34		16%
20-39 år		39		19%
40-59 år		55		26%
60-79 år		67		32%
80- år		13		6%
Skema udfyldt af				
Patienten		167		84%
Pårørende		31		16%
Modersmål				
Dansk		187		91%
Ikke dansk		18		9%
Afsnitsnavn				
Øre-næse-hals ambulatorium		196		94%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		12		6%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	64	3	0	189	11
Køn						
Mand	36	62	2	0	98	7
Kvinde	31	66	3	0	91	4
Aldersgruppe						
0-19 år	29	68	3	0	31	3
20-39 år	33	64	3	0	36	2
40-59 år	27	69	4	0	55	0
60-79 år	41	58	2	0	59	5
80- år	40	60	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	63	3	0	155	8
Pårørende	25	71	4	0	28	2
Modersmål						
Dansk	34	63	2	0	172	11
Ikke dansk	24	71	6	0	17	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	34	63	3	0	179	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	10	0

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	31	65	4	0	197
Køn					
Mand	33	64	3	0	105
Kvinde	28	66	5	0	92
Aldersgruppe					
0-19 år	20	77	3	0	34
20-39 år	33	64	3	0	36
40-59 år	27	67	5	0	55
60-79 år	40	56	5	0	63
80- år	23	77	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	33	63	4	0	161
Pårørende	17	79	4	0	29
Modersmål					
Dansk	32	64	4	0	181
Ikke dansk	19	75	6	0	16
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium	32	64	4	0	187
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	10

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	77	1	1	199
Køn					
Mand	23	75	2	1	106
Kvinde	20	80	0	0	93
Aldersgruppe					
0-19 år	17	83	0	0	34
20-39 år	21	76	3	0	38
40-59 år	16	84	0	0	55
60-79 år	28	68	2	2	63
80- år	23	77	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	22	76	1	1	162
Pårørende	17	83	0	0	30
Modersmål					
Dansk	23	76	1	1	182
Ikke dansk	12	88	0	0	17
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium	22	77	1	1	189
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	10

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	27	73	0	0	201
Køn					
Mand	27	73	0	0	106
Kvinde	27	73	0	0	95
Aldersgruppe					
0-19 år	32	68	0	0	34
20-39 år	37	63	0	0	38
40-59 år	20	80	0	0	55
60-79 år	26	74	0	0	65
80- år	23	77	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	27	73	0	0	164
Pårørende	20	80	0	0	30
Modersmål					
Dansk	28	72	0	0	184
Ikke dansk	24	76	0	0	17
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium	27	73	0	0	191
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	10

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	68	1	0	203
Køn					
Mand	32	66	1	1	108
Kvinde	29	70	1	0	95
Aldersgruppe					
0-19 år	26	71	0	3	34
20-39 år	26	72	3	0	39
40-59 år	29	71	0	0	55
60-79 år	34	65	2	0	65
80- år	52	48	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	30	69	1	0	164
Pårørende	32	64	0	3	31
Modersmål					
Dansk	31	68	1	1	184
Ikke dansk	28	67	6	0	18
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium	31	67	1	1	193
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	10

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	88	12	154	47
Køn				
Mand	85	15	81	25
Kvinde	90	10	73	22
Aldersgruppe				
0-19 år	90	10	31	1
20-39 år	81	19	31	7
40-59 år	95	5	39	15
60-79 år	83	17	48	18
80- år	100	0	5	6
Skema udfyldt af				
Patienten	88	12	119	43
Pårørende	85	15	27	4
Modersmål				
Dansk	88	12	137	45
Ikke dansk	88	13	16	2
Afsnitsnavn				
Øre-næse-hals ambulatorium	87	13	145	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	9	1

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	32	44	14	10	192	2
Køn						
Mand	30	45	10	15	100	0
Kvinde	34	42	18	5	92	2
Aldersgruppe						
0-19 år	16	58	13	13	31	0
20-39 år	25	50	14	11	36	0
40-59 år	35	43	14	8	51	2
60-79 år	35	35	18	13	63	0
80- år	64	36	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	42	14	10	154	2
Pårørende	30	47	13	10	30	0
Modersmål						
Dansk	34	43	13	10	174	2
Ikke dansk	12	53	18	18	17	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	32	43	14	11	182	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	60	10	0	10	0

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	13	28	21	37	121	13
Køn						
Mand	18	29	20	33	66	4
Kvinde	7	27	23	42	55	9
Aldersgruppe						
0-19 år	12	19	27	42	26	1
20-39 år	9	27	23	41	22	6
40-59 år	9	43	15	33	33	3
60-79 år	22	21	22	35	37	2
80- år	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	15	30	18	37	94	11
Pårørende	5	26	32	37	19	2
Modersmål						
Dansk	13	25	21	41	106	12
Ikke dansk	14	50	21	14	14	1
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	14	28	21	38	116	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	40	40	20	5	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	10	82	5	3	190	11
Køn						
Mand	7	82	7	4	101	5
Kvinde	13	82	3	1	89	6
Aldersgruppe						
0-19 år	13	65	16	7	31	2
20-39 år	6	86	6	3	35	3
40-59 år	4	92	2	2	50	3
60-79 år	13	82	3	2	63	3
80- år	28	72	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	8	85	5	2	155	9
Pårørende	18	71	7	4	27	2
Modersmål						
Dansk	10	82	6	3	173	10
Ikke dansk	13	88	0	0	16	1
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	10	83	4	3	180	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	70	20	0	10	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	41	33	26	61
Køn				
Mand	50	26	24	38
Kvinde	26	43	31	23
Aldersgruppe				
0-19 år	50	30	20	10
20-39 år	45	27	27	11
40-59 år	38	31	31	13
60-79 år	36	36	28	25
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	41	31	28	51
Pårørende	33	44	22	9
Modersmål				
Dansk	34	36	30	53
Ikke dansk	88	13	0	8
Afsnitsnavn				
Øre-næse-hals ambulatorium	42	32	27	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	36	44	20	25
Køn				
Mand	47	35	18	17
Kvinde	13	63	25	8
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	20	60	20	5
40-59 år	33	50	17	6
60-79 år	33	44	22	9
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	29	52	19	21
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	27	50	23	22
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Øre-næse-hals ambulatorium	36	44	20	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	45	50	5	0	20	0
Køn						
Mand	57	36	7	0	14	0
Kvinde	17	83	0	0	6	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	0	100	0	0	5	0
60-79 år	57	29	14	0	7	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	53	6	0	17	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	35	59	6	0	17	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	45	50	5	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	32	60	7	1	165	34
Køn						
Mand	33	58	8	1	90	17
Kvinde	31	64	5	0	75	17
Aldersgruppe						
0-19 år	43	46	11	0	28	5
20-39 år	33	61	3	3	33	4
40-59 år	22	69	9	0	45	10
60-79 år	35	59	6	0	51	14
80- år	26	74	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	32	60	7	1	134	29
Pårørende	25	67	8	0	24	4
Modersmål						
Dansk	32	60	7	1	150	31
Ikke dansk	33	67	0	0	15	2
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	33	59	7	1	157	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	0	8	2

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	1	94	5	196
Køn				
Mand	2	95	3	105
Kvinde	0	93	7	91
Aldersgruppe				
0-19 år	6	88	6	33
20-39 år	0	95	5	37
40-59 år	0	95	5	55
60-79 år	0	97	3	63
80- år	0	100	0	8
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	160
Pårørende	4	93	4	28
Modersmål				
Dansk	1	94	5	178
Ikke dansk	0	94	6	17
Afsnitsnavn				
Øre-næse-hals ambulatorium	1	94	5	186
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	10

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	92	8	99	100
Køn					
Mand	0	95	5	56	50
Kvinde	0	88	12	43	50
Aldersgruppe					
0-19 år	0	96	4	27	6
20-39 år	0	88	12	17	21
40-59 år	0	95	5	21	34
60-79 år	0	86	14	29	34
80- år	0	100	0	5	5
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	71	92
Pårørende	0	100	0	23	6
Modersmål					
Dansk	0	92	8	86	96
Ikke dansk	0	92	8	13	4
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium	0	91	9	92	97
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7	3

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	65	32	4	0	183	14
Køn						
Mand	69	27	4	0	96	8
Kvinde	60	37	3	0	87	6
Aldersgruppe						
0-19 år	57	40	3	0	30	1
20-39 år	56	29	15	0	34	4
40-59 år	69	31	0	0	51	3
60-79 år	69	29	2	0	59	5
80- år	68	32	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	30	4	0	151	12
Pårørende	45	51	4	0	26	2
Modersmål						
Dansk	65	32	2	0	166	14
Ikke dansk	59	24	18	0	17	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	65	31	4	0	173	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	10	0

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	80	16	5	0	186	11
Køn						
Mand	81	13	6	0	96	7
Kvinde	78	19	3	0	90	4
Aldersgruppe						
0-19 år	76	9	15	0	33	0
20-39 år	69	22	8	0	36	2
40-59 år	81	19	0	0	53	2
60-79 år	87	11	2	0	55	6
80- år	79	21	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	80	17	3	0	152	9
Pårørende	82	7	11	0	28	1
Modersmål						
Dansk	82	15	4	0	169	11
Ikke dansk	59	24	18	0	17	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	80	15	5	0	176	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	10	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	36	49	13	3	196	4
Køn						
Mand	38	49	13	1	103	3
Kvinde	34	48	13	4	93	1
Aldersgruppe						
0-19 år	36	50	12	3	34	0
20-39 år	32	53	13	3	38	0
40-59 år	32	53	13	2	53	1
60-79 år	41	44	13	2	61	3
80- år	50	30	9	10	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	49	13	2	159	4
Pårørende	40	40	13	7	30	0
Modersmål						
Dansk	36	48	13	3	179	4
Ikke dansk	35	53	12	0	17	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	36	49	12	3	186	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	10	0

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	63	33	2	3	190	8
Køn						
Mand	62	34	1	3	103	2
Kvinde	63	31	3	2	87	6
Aldersgruppe						
0-19 år	59	38	0	3	34	0
20-39 år	56	36	3	6	36	2
40-59 år	61	35	2	2	52	2
60-79 år	72	23	3	2	60	2
80- år	50	50	0	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	62	32	3	3	154	7
Pårørende	65	31	0	4	29	1
Modersmål						
Dansk	63	34	2	2	173	8
Ikke dansk	59	24	6	12	17	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	62	33	2	3	180	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	30	0	0	10	0

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	38	5	1	160	35
Køn						
Mand	54	38	7	1	85	20
Kvinde	59	37	3	1	75	15
Aldersgruppe						
0-19 år	40	53	7	0	28	5
20-39 år	46	46	9	0	35	2
40-59 år	65	30	2	2	43	12
60-79 år	64	32	2	2	47	14
80- år	72	15	13	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	56	37	5	2	132	27
Pårørende	48	48	4	0	23	6
Modersmål						
Dansk	57	37	5	1	145	34
Ikke dansk	53	40	7	0	15	1
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	56	38	5	1	153	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	0	7	1

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	94	6	200
Køn			
Mand	94	6	106
Kvinde	94	6	94
Aldersgruppe			
0-19 år	94	6	34
20-39 år	92	8	38
40-59 år	93	7	54
60-79 år	95	5	64
80- år	100	0	10
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	163
Pårørende	93	7	30
Modersmål			
Dansk	96	4	183
Ikke dansk	76	24	17
Afsnitsnavn			
Øre-næse-hals ambulatorium	94	6	190
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	10

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	55	9	9	11	1
Køn						
Mand	0	67	17	17	6	0
Kvinde	60	40	0	0	5	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	44	11	11	9	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	43	29	14	14	7	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	27	55	9	9	11	1
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	64	22	10	4	182	11
Køn						
Mand	66	22	9	3	99	4
Kvinde	63	22	11	5	83	7
Aldersgruppe						
0-19 år	50	27	16	7	30	2
20-39 år	68	22	8	3	37	1
40-59 år	70	16	12	2	50	4
60-79 år	65	23	7	5	57	3
80- år	63	37	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	65	23	9	3	150	9
Pårørende	65	14	18	4	28	1
Modersmål						
Dansk	64	22	10	4	166	11
Ikke dansk	69	19	13	0	16	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	65	21	10	4	173	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	33	11	0	9	0

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	22	72	6	0	100	59
Køn						
Mand	27	65	8	0	52	28
Kvinde	17	79	4	0	48	31
Aldersgruppe						
0-19 år	20	66	13	0	15	9
20-39 år	22	78	0	0	18	13
40-59 år	13	87	0	0	31	15
60-79 år	31	56	13	0	32	20
80- år	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	25	70	5	0	81	53
Pårørende	6	81	13	0	16	4
Modersmål						
Dansk	22	71	7	0	87	58
Ikke dansk	23	77	0	0	13	1
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	22	71	6	0	98	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	3

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	57	34	7	2	197
Køn					
Mand	60	33	6	1	105
Kvinde	55	36	8	2	92
Aldersgruppe					
0-19 år	41	50	6	3	34
20-39 år	53	39	8	0	38
40-59 år	56	39	6	0	54
60-79 år	71	19	8	2	62
80- år	57	31	0	12	9
Skema udfyldt af					
Patienten	60	32	7	1	161
Pårørende	34	55	7	4	29
Modersmål					
Dansk	57	34	7	2	180
Ikke dansk	59	41	0	0	17
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium	58	33	7	2	187
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10

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	69	31	143	53
Køn				
Mand	69	31	70	35
Kvinde	70	30	73	18
Aldersgruppe				
0-19 år	86	14	28	6
20-39 år	64	36	33	5
40-59 år	76	24	38	16
60-79 år	58	43	40	24
80- år	-	-	4	2
Skema udfyldt af				
Patienten	67	33	116	44
Pårørende	80	20	20	9
Modersmål				
Dansk	68	32	128	51
Ikke dansk	80	20	15	2
Afsnitsnavn				
Øre-næse-hals ambulatorium	68	32	138	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5	4

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	27	72	1	0	96	3
Køn						
Mand	30	70	0	0	47	1
Kvinde	24	74	2	0	49	2
Aldersgruppe						
0-19 år	34	66	0	0	23	1
20-39 år	24	76	0	0	21	0
40-59 år	24	72	3	0	29	0
60-79 år	27	73	0	0	22	1
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	25	74	1	0	77	1
Pårørende	41	59	0	0	14	2
Modersmål						
Dansk	28	70	1	0	84	3
Ikke dansk	17	83	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	25	74	1	0	92	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

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	36	57	7	0	196
Køn					
Mand	34	60	6	0	105
Kvinde	38	54	8	0	91
Aldersgruppe					
0-19 år	33	61	6	0	33
20-39 år	39	50	11	0	36
40-59 år	33	62	5	0	55
60-79 år	41	52	6	0	63
80- år	23	77	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	38	55	7	0	161
Pårørende	25	68	7	0	28
Modersmål					
Dansk	37	56	6	0	179
Ikke dansk	24	65	12	0	17
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium	36	57	7	0	186
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10

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	40	53	7	0	196
Køn					
Mand	48	45	7	0	106
Kvinde	31	61	8	0	90
Aldersgruppe					
0-19 år	54	39	6	0	33
20-39 år	37	50	13	0	38
40-59 år	32	61	8	0	53
60-79 år	46	51	3	0	63
80- år	12	78	10	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	40	53	7	0	161
Pårørende	38	59	4	0	29
Modersmål					
Dansk	42	52	6	0	180
Ikke dansk	19	56	25	0	16
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium	40	53	7	0	186
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	50	10	0	10

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	29	68	3	0	31	6	156
Køn							
Mand	36	64	0	0	14	2	86
Kvinde	24	70	5	0	17	4	70
Aldersgruppe							
0-19 år	17	83	0	0	6	1	27
20-39 år	38	63	0	0	8	1	28
40-59 år	43	57	0	0	7	1	43
60-79 år	33	67	0	0	6	2	54
80- år	-	-	-	-	4	1	4
Skema udfyldt af							
Patienten	32	64	4	0	25	4	129
Pårørende	21	79	0	0	5	2	21
Modersmål							
Dansk	29	66	4	0	21	5	150
Ikke dansk	30	70	0	0	10	1	6
Afsnitsnavn							
Øre-næse-hals ambulatorium	33	67	0	0	27	6	150
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	6

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	23	54	14	9	57	137
Køn						
Mand	26	56	11	7	27	75
Kvinde	20	53	16	10	30	62
Aldersgruppe						
0-19 år	51	37	13	0	8	26
20-39 år	10	50	30	10	10	26
40-59 år	7	73	7	13	15	37
60-79 år	35	50	5	10	20	43
80- år	-	-	-	-	4	5
Skema udfyldt af						
Patienten	18	59	12	10	49	108
Pårørende	44	27	29	0	7	23
Modersmål						
Dansk	22	51	15	11	45	132
Ikke dansk	25	67	8	0	12	5
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	24	54	13	9	54	131
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	6

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	63	13	17	6	97	94
Køn						
Mand	57	14	22	6	49	52
Kvinde	69	12	12	6	48	42
Aldersgruppe						
0-19 år	75	13	13	0	8	25
20-39 år	45	23	27	5	22	16
40-59 år	70	6	15	9	34	18
60-79 år	68	11	14	7	28	32
80- år	40	40	19	0	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	61	14	19	7	86	72
Pårørende	82	9	9	0	11	17
Modersmål						
Dansk	66	11	17	6	87	88
Ikke dansk	40	30	20	10	10	6
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	63	13	17	6	93	89
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	5

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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	61	34	3	2	184	17
Køn						
Mand	62	34	2	2	98	8
Kvinde	59	34	5	2	86	9
Aldersgruppe						
0-19 år	61	32	3	3	31	3
20-39 år	49	37	9	6	35	3
40-59 år	47	51	2	0	53	2
60-79 år	77	19	2	2	57	7
80- år	88	12	0	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	60	35	3	3	153	11
Pårørende	68	24	8	0	25	5
Modersmål						
Dansk	62	33	3	2	167	17
Ikke dansk	47	41	6	6	17	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium	60	34	3	2	177	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	3

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-hals Afdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium	Modtagelsen
2	Søde, venlige og hjælpsomme i receptionen.	Virkelig god
3	Sygeplejersken var vildt sød og beroligende. Sekretærerne derimod var sure og snakkede sammen i et par minutter, før de tog imod mig.	God
6	Venligt og effektivt.	Virkelig god
7	Ventetid var cirka tre en halv time.	Virkelig god
13	De glemte mig.	God
15	Venlig sekretær.	God
17	Jeg har kun været til små undersøgelser i forbindelse med fejloperation på andet sygehus.	God
25	Der var god service. Og fart når vi tilkaldte hjælp.	God
30	Kedeligt ventested på gangen, kun læsestof for voksne.	God
33	Det følte som om, at der fra informationen (modtagelse) til den læge og høreprøvens personale var en stor forvirring (dårligt samarbejde).	Dårlig
39	Jeg var meget tilfreds, men kom akut [i weekenden], så det var ikke et rigtigt ambulatoriebesøg. Blev blot set af en kompetent læge NN, så der var hverken sygeplejersker eller sekretær og heller ikke brug for det.	Virkelig god
43	Forvirrende, fortravlet og lige gyldighed.	Intet svar
44	Jeg modtog en [] akuttid, hvor min egen læge sendte mig direkte på Øre-næse-hals Ambulatoriet. Da vi havde kørt de ca. 50 kilometer, kunne personalet ikke "finde" indkaldelsen. Der var vist tale om en "mundtlig aftale". Til trods for det, fik jeg en fin modtagelse og kom til undersøgelse uden større ventetid.	God
49	Kom lige [lidt før om morgenen] (lige før, de mødte ind), så der sad ikke nogen klar.	God
50	Blev modtaget med et smil, ikke lang ventetid.	Virkelig god
58	Jeg havde dagens første tid [morgen] og ankom lidt før. [Ti minutter senere end den planlagte tid] kom dem, der skulle se mit sygesikringskort slentrende hen ad gangen med deres kaffekopper. De havde rigtig god tid. I princippet havde de god tid, for jeg kom først ind til lægen [en halv time senere].	God
63	Lys, varm og venlig modtagelse. Et stort plus at træffe den samme læge hver gang. Tak for det.	Intet svar
64	Lang ventetid, cirka en time. Man får intet at vide om, hvorfor, og kan blot opleve, at venteværelset tømmes, og vi sidder tilbage. Først efter min henvendelse sker der noget.	Virkelig dårlig
66	Venligt personale.	God
70	Jeg har været der så mange gange, at jeg ved, hvad jeg skal. Så jeg fortæller bare, at jeg er kommet, og tager selv plads.	God

Øre-næse-hals Afdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium	Fejlhåndtering
25	Min aftalte ventetid for lægen var meget længere end forventet.	Godt
26	Vi kom ind i et rum, men der virkede maskinen ikke, så vi skulle til et andet. :-{	Godt
29	De skulle have haft resultatet af scanningen, før jeg blev indkaldt til samtale.	Virkelig godt
36	Der var enormt lang ventetid, som var unødigt.	Intet svar
53	En læge vidste ikke, jeg var i behandling for en infektion i forbindelse med operation.	Virkelig godt
55	Jeg skulle have svar, efter at de havde fjernet tre hævede lymfeknuder []. Jeg ringede om formiddagen for at sikre mig, at svarene var kommet. De sagde, svaret var kommet. Så vi kørte nervøst, de [mange] kilometer til afdelingen. Ventede [halvanden time] på svar. Lægen, vi skulle tale med, var vist gået til møde (klokken nærmede sig [eftermiddag], og personalet begyndte at gå hjem). Den venlige person, som forklarede os, at han tilsyneladende var "væk", var vist ligeså fortvivlet som os. Langt om længe tog en anden over, uden at have journalen. Men kunne heldigvis forsikre mig om, at det ikke var ondartet. Men det var en hård ventetid. Ud over det, er vi meget tilfredse med en ellers hurtig og professionel behandling. Tak for det!	Virkelig godt
61	Man bliver ikke orienteret om, at ens egen læge ikke er tilstede [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
62	Mislykket operation.	Godt
65	Der skulle have været taget en blodprøve inden scanningen pga. diabetes.	Godt
69	Jeg havde fortalt, at jeg har balanceproblemer og havde spurgt, om ikke det kunne være [sygdom], der kunne være en af årsagerne til dette, men det ville de ikke undersøge.	Virkelig dårligt

Øre-næse-hals Afdelingen

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg synes, det var træls at komme [langvejs fra], når der var lovet, at det var læge NN, der skulle undersøge mig. Men så havde han travlt, og der kom en, som ikke kunne fortælle mig noget pga., at det var en kompliceret operation, jeg har gennemgået.	Intet svar
2	Meget venligt og imødekommende personale.	Virkelig godt
6	Ved første besøg, der førte til indlæggelse, var det simpelthen til UG med kryds og slange. Så flot. Ved [den senere] kontrolopfølgning var det spild af tid. Jeg fik sagt goddag og farvel og spurgt, om jeg havde det godt. Burde være aflyst.	Godt
11	Nogle læger kan give kommunikationsproblemer. Forskel i kultur og brug af empati.	Godt
12	Jeg fik stukket vat i begge ører, ca. ti minutter.	Godt
15	Jeg oplevede manglende information om selve undersøgelse og behandling. Fik fornemmelsen af, at det foregik "hen over hovedet" på mig. Ville gerne især på Høreklubben have haft mere information om, hvad der skulle foregå. Følte mig lidt dum, når jeg gentagne gange måtte spørge, hvad der nu skulle ske.	Dårligt
16	[Mit barn] kom [en genstand] i næsen. Vi blev henvist af skadestuen, og da vi kom på ambulatoriet, hev en læge [genstanden] ud, og så tog vi hjem. Vi endte med at tilbringe maksimalt et kvarter på ambulatoriet. Så det var et kort og effektivt besøg.	Godt
19	Venligt personale. Jeg følte mig tryk, når jeg talte med dem, og jeg føler, at de virkelig vil mig det godt! Var positivt overrasket.	Godt
27	Jeg manglede at få mere at vide om, hvordan jeg skulle forvente at have det efter operationen.	Godt
31	Nogle af mine besøg tog kun ca. ti minutter. Det er langt at køre [fra min hjemby] til Holstebro for så lidt tid. Et samarbejde med [sygehus i min hjemby] ville have været bedre.	Godt
34	Det er et problem, at det ikke er den samme læge, hver gang jeg er til kontrol/undersøgelse, da jeg oplever, at de har forskellige opfattelser af, hvad der er eller skal ske med det videre behandlingsforløb.	Dårligt
37	Måske skulle middagspauser fordeles.	Godt
38	Undersøgelse i ambulatoriet forløb perfekt. Selv indlæggelsen på Øre-næse-hals Afdelingen var ok. Efter udskrivelse blev jeg sendt rundt i systemet, da jeg havde brug for hjælp, da [mit barn] havde mange smerter. Ingen ville tage ansvar.	Godt
40	Måtte køre en ekstra gang [] for at tale med læge NN. Ugen i forvejen havde jeg været i huset for at få taget en blodprøve i værelset ved siden af.	Godt
41	Ventetiden opstod pga. akut patient.	Godt
44	Mine bemærkninger bygger udelukkende på ét "akut" besøg på afdelingen. Derfor har jeg ikke et stort grundlag for at vurdere noget. Mine oplevelser var dog overvejende positive, selv om jeg har MEGET lang transporttid til sygehuset.	Godt
45	Da jeg mødte fastende, var der lang tid til operation [], men jeg blev informeret om det med det samme, da jeg kom på afdelingen.	Godt
49	Ved min undersøgelse blev der bestemt, at jeg ikke skulle opereres [], da det ikke ville forbedre noget. Men fik så taget en [test] som tillæg. Det, synes jeg, var fint.	Virkelig godt
50	Ventede meget længe på lægen, mere end en time. Syntes, lægen var arrogant og kort for hovedet. Kender mig ikke. Ikke tid til at høre eller stille relevante spørgsmål vedrørende hørelsen. Ingen kommentarer vedrørende undersøgelsen.	Dårligt

	51 Jeg ventede 45 minutter mere, end der var sagt.	Godt
	52 Som [faglig person] er jeg naturligt en atypisk patient, som ikke forventer andet end en sufficient audiologisk undersøgelse med høreprøver og en faglig samtale med en kompetent vurdering af den ansvarlige læge NN, hvilket jeg til fulde fik. NN som også undersøgte mig, følte jeg var venlig og kompetent.	Godt
	55 Hvis jeg ser bort fra det sidste besøg, har jeg været yderst tilfreds. Søde og dygtige personale.	Virkelig godt
	56 Jeg var henvist til forundersøgelse for [næseoperation] og havde egentlig forventet at få en tid til operation. I stedet fik jeg udskrevet en næsespray, som jeg skal prøve at bruge i [nogle] måneder, da læge NN modsat [] speciallægen mente, der kunne være tale om allergi. Dette oplever jeg egentlig bare som at trække tiden ud og fordyre hele forløbet.	Godt
	58 Havde dagens første tid, men ventede alligevel godt en halv time. Nu giver det pludselig god mening, hvorfor der ofte er ventetid de forskellige steder, hvis det er sådan, dagen starter.	Godt
	59 Jeg har haft en blodprop [], som er gået ud over synet. Man hjalp mig og talte, så jeg på en måde forstod. Begyndte helt forfra, er kommet næsten tilbage ved træning.	Virkelig godt
	66 Generelt tilfredsstillende.	Godt
	67 Har endnu kun været til en forundersøgelse.	Godt
	68 Mangler i nogen grad mere information om min situation: hvad, hvorfor og hvad så?	Godt
	70 Ved det sidste besøg var ventetiden meget lang, og der var ingen kaffe/saft i venteværelset ([om eftermiddagen]). Ellers er behandlingsforløbene fine. Jeg kommer i ambulatoriet [jævnligt med flere måneders mellemrum] og kan derfor ikke selv være med til at fastsætte tidspunkt for behandling, da det kun laves for tre måneder ad gangen. Når man så bliver indkaldt, er det nærmest umuligt at lave om, så det passer med min arbejdsituation!	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2 NN er FANTASTISK i sin funktion. Gid, hun ikke havde så travlt.	Godt

Øre-næse-hals Afdelingen

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium	Samlet indtryk
3	De var desværre løbet tør for information om bedøvelse til voksne, så jeg fik et til børn. Men det har ikke betydet noget for mig, informationerne var tilstrækkelige.	Godt
4	Jeg manglede information fra lægen efter operation. Kunne dårligt snakke, da jeg havde fået mandlerne fjernet.	Godt
10	Der stod ikke på skrift, at i enkelte tilfælde tager det mere end to uger i sygeseng og sygemelding. Og at det kan tage mange måneder at komme over.	Virkelig godt
15	Hos læge NN og på høreklub savnede jeg en generel information om min sygdom. Jeg oplevede, at læge NN ikke havde øjenkontakt med mig, talte hurtigt, brugte fagudtryk og jeg undrede mig over, at []specialist ikke var særlig god til at tage hensyn i kommunikationen i betragtning af, at jeg kom på grund af hørenedsættelse.	Dårligt
18	Der var ting, som jeg ikke vidste kunne ske, og det stod ikke i den skriftlige information. Det fandt jeg selv efterfølgende på nettet. Jeg vidste ikke, man havde en smagsnerve i øret.	Godt
20	Ingen information om, at ventetiden er så lang.	Dårligt
33	Jeg har ikke hørt eller fået noget skriftligt fra undersøgelsen. Så jeg har ikke modtaget noget fra jer eller min egen læge.	Dårligt
35	Ved mit første besøg (forundersøgelse) var alt til topkarakter. MEN ved kontrolbesøget efter operationen, mødte jeg en meget arrogant læge, der fortog kikkertundersøgelse af halsen gennem næse uden bedøvelse, hvilket var meget ubehagelig. Jeg synes, han helt igennem var uforskammet, sygeplejersken som var til stede, var synlig ilde berørt af hans opførsel. Han svarede stort set ikke på mine spørgsmål, han så mig helst ude af døren, inden jeg var kommet ind.	Godt
44	Til trods for en times undersøgelse fik jeg "blot" at vide, at tiden skulle gå og min sygdom derved gradvist skulle fortage sig. Jeg har af andre kilder fået oplyst, at et træningsforløb kunne gavne en hurtig og bedre restitution. Det kunne være fantastisk, hvis sådanne informationer (inkl. eventuelt træningsprogrammer) kunne indgå i behandlingsforløbet/vejledningen fra afdelingen i Holstebro.	Godt
46	Jeg ville gerne have haft en dato for operation oplyst.	Godt
58	Synes det er mærkeligt, at jeg den ene gang får at vide, at mine mandler SKAL ud, og at jeg så får lov at beholde dem ved næste konsultation alligevel.	Godt
68	Ja, mere om selve det, der er sket, og hvad så nu?	Godt

Øre-næse-hals Afdelingen

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium	Samlet indtryk
6	Jeg skal passe på fiskeben.	Godt
15	Jeg oplevede, at der var en sygeplejerske til stede under undersøgelsen hos læge NN. Da vi var gået ud fra lokalet, kom sygeplejersken løbende efter os for at sikre, at vi havde forstået, hvad læge NN sagde []. Dette, opfattede jeg, var sygeplejerskens funktion under undersøgelsen. Kunne disse ressourcer anvendes anderledes?	Dårligt
35	Jeg var utryk efter kontrolbesøget, men skal heldigvis til tjek hos egen speciallæge. En måned efter kontrolbesøget, havde egen henvisende speciallæge ingen oplysninger modtaget fra sygehuset.	Godt
45	Mit forløb handlede om [et brud], så jeg gik direkte fra ambulatoriet til afdelingen for at blive opereret. Har kun haft et enkelt efterfølgende besøg, som måske næppe har været nødvendigt.	Godt
48	Én af sygeplejerskerne på ambulatoriet er skyld i, at jeg lever endnu. Det er flere år siden [].	Virkelig godt
50	Egen læge ikke informeret.	Dårligt
57	Jeg fik ikke særlig mange informationer om, hvordan operationen var gået, og hvad man præcist havde gjort. Jeg var nødt til at bede om information, men synes ikke, jeg fik den.	Godt

Øre-næse-hals Afdelingen

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium	Samlet indtryk
3	Tag en snak med sekretærerne. De var det eneste mindre positive ved mit besøg.	Godt
5	Det var rigtig godt, at den læge, der hjalp mig, gav sig tid til at forklare, hvad der var galt. Han brugte en planche, hvilket fik mig til at forstå, hvad det hele handlede om, og hvad der kunne gøres. Han gav sig god tid til at besvare mine spørgsmål.	Godt
8	Kun rosende ord, især til læge NN.	Godt
9	Alt var ok.	Virkelig godt
10	Menneske (sygeplejerske) var rigtig hjælpsomt.	Virkelig godt
14	Opmærksomheden omkring mine bekymringer om, hvornår jeg kunne genoptage [min træning] var meget betryggende.	Virkelig godt
15	Kort information til patienten inden undersøgelsen om, hvad der nu skal ske. Man bruger meget energi på at finde ud af, hvad undersøgeren vil have én til, og hvorfor, hvilket medfører, at man måske ikke har sin fulde opmærksomhed, på den information man får, og de valg man skal træffe vedr. behandling.	Dårligt
20	Informere om ventetid. Følge op på den aktuelle situation.	Dårligt
21	Jeg er blevet kontrolleret for noget, der har vist sig ufarligt for mit helbred, men er slet ikke i tvivl om, at jeg var i gode hænder, hvis det modsatte havde vist sig. Alle indledende undersøgelser gik meget stærkt, og det var en betryggende oplevelse.	Godt
22	Jeg var der så kort, skulle desværre videre til et andet sygehus. Læge NN var så omhyggelig og god til at fortælle, hvad det drejede sig om og var meget menneskelig og én, man følte sig godt behandlet af. En MEGET, MEGET SØD SYGEPLEJERSKE så, at jeg var ked af det, da jeg kom ud fra undersøgelse og tog mig med ind på et kontor, hvor vi fik en snak om tingene, så jeg lige kunne sunde mig lidt. Hun var GULD VÆRD. TUSIND TAK til både hende og læge NN.	Virkelig godt
23	Patienten siger, at ventetiden i ambulatoriet var for lang. Ellers var han meget tilfreds med hele forløbet, især lægens forklaring på, hvad der skulle gøres og hvordan, gjorde stort indtryk på ham.	Intet svar
24	Venteværelse/gang er meget dårligt. Et lille bord og nogle stole på rad og række. Intet eller meget ensporet læsestof. Flere blade/aviser af forskellig art. Det er ikke alle, der kun interesserer sig for sundhed. Borde, man kan sidde ved, så man ikke skal sidde med bladet i skødet og få ondt i nakken.	Godt
25	Udnytte tiden!	Godt
28	Jeg synes, at det er lidt dårligt, at når man kommer langt væk fra, ikke kan kombinere forundersøgelse og behandling, da man kun kan få betalt transporten til region Hovedstaden. Det koster for transport og tabt arbejdstid to gange. Indkaldelsestidspunkt lagt på fasnettelefon mandag efter middag. Mødetid tirsdag, [morgen] (umuligt) fra [udkantsområde].	Godt
30	Synes det ville være godt/bedre, hvis jeg ([barnepatient]) fik lov til at se noget af det, der blev snakket om, og som vi kun fik pjecer med hjem om. F.eks. Bedøvelsen, hvordan SER det ud/skal det foregå. "Trylleplaster" og hvor lang tid det tager at falde i søvn. Hvor langt kan man tælle (konkret). Gør tingene visuelt for børn.	Godt
32	[I efteråret om formiddagen] ringer jeg til [] ambulatoriet, fordi jeg føler, det er som om, der er noget galt. [Patienten beder om ny tid til kontrol. Sekretæren svarer, at de har sendt et nyt brev med en ny tid til vinter. Patienten føler, der er noget galt. Patienten ønsker sin tid flyttet på grund af arbejdsmæssige årsager og får først derefter en ny tid som ønsket.] Sådan en omgang ævl og kævl har jeg hver gang med sekretæren. Tror aldrig, de har hørt om god service. I stedet for burde hun spørge mig: "Hvad tid på dagen, kan du bedst?" Hver gang når jeg	Godt

har været til kontrol, så får jeg altid at vide af lægen, at jeg kan [ringe og] få en ny tid, hvis der er noget galt. Det er betryggende at vide, at lægen tænker sådan.

- | | | |
|--|---|-----------------------|
| ✎ 34 | Mere varieret læsestof og drikkevarer (kaffe, te, vand). | Dårligt |
| ✎ 35 | Jeg har vist givet udtryk for min utilfredshed med kontrolbesøget. | Godt |
| ✎ 42 | Super dygtige mennesker. | Godt |
| ✎ 44 | At skabe tryghed omkring diagnose og samtidig skabe et indtryk af, at patienten er i sikre hænder må være centralt for en sygehusafdeling. Jeg fik i et stort omfang indtryk af, at lægerne kendte til min sygdom og fik derigennem en god tryghed. Det klarede afdelingen rigtig fint! Jeg er dog mindre tilfreds med den hjælp-til-selvhjælp, som jeg forlod afdelingen med. Jeg savnede et træningsprogram, som jeg senere hen fået kendskab til. Det bør bemærkes, at jeg blot har været på afdelingen én eneste gang og derved har svært ved at vurdere arbejdsangene. | Godt |
| ✎ 47 | Smil lidt mere :-) | Godt |
| ✎ 48 | Ambulatoriet er et sted, hvor man møder et glad personale. Der er altid tid til en sludder, og der er altid sjov og glæde. Jeg nyder at komme der, selvom jeg har været patient i [mange år]. Glæder mig hver gang, jeg har en tid. | Virkelig godt |
| ✎ 49 | Ved toilettet er kontakten tæt ved knappen, som tilkalder hjælp. Lidt pinligt at tilkalde hjælp unødigt :-). Synes måske ikke, at venteværelset var så hyggeligt. Virkede meget bart. Manglede nogle malerier med pangfarver. Det samme ude på gangen. | Virkelig godt |
| ✎ 52 | Efter mange års velfungerende Øre-, næse- og halsafdeling i Viborg, på hvilken jeg selv har arbejdet i [flere år], er det et meget væsentligt tilbageskridt med store forringelser af forholdene for patienterne, at denne afdeling i Viborg er blevet nedlagt. Det beklages af alle her. Behandling af børn er en meget væsentlig og stor patientgruppe på en ØNH afdeling. Det er for mig ubegribeligt, at børn efter behandling på andet sygehus ikke kan blive observeret samme sted, men skal transporteres til tredje sygehus, som huser børneafdelingen. Det ville man være fri for at byde børnepatienterne og deres familie. | Godt |
| ✎ 54 | Jeg synes kun, at flere ansatte kunne bruges. Rummene virker kolde i farverne. | Virkelig godt |
| ✎ 55 | Samlet set dygtige og søde mennesker, der ved, hvad de har med at gøre. | Virkelig godt |
| ✎ 58 | De personer, jeg mødte (fra personalet), var rigtigt søde. Det var dejligt. Synes dog, det er utroligt, at man allerede kan være over en halv time for sent på den ved dagens første konsultation []. | Godt |
| ✎ 60 | Sygeplejersken og lægen lytter godt, og rengøringen er meget god. | Virkelig godt |
| ✎ 65 | I stedet for at skulle tage fri i fire timer for at køre [mange] kilometer og få at vide, at jeg nu ikke er syg mere. Ville en mail/telefonopringning have været tilstrækkeligt. | Godt |
| ✎ 66 | Ingen ventetid og venligt personale. | Godt |
| ✎ 68 | Mere og nyere læsestof. | Godt |
| ✎ 70 | Jeg vil gerne have bedre kommunikation om, hvornår man skal til konsultation. Vil man f.eks. gerne have tid hos sin egen læge, vælger man selv, hvornår det passer i forhold til arbejde mv. Det er helt UMULIGT, så snart man skal have tid på sygehuset, og for mit vedkommende bliver jeg holdt øje med af læge NN og ikke en praktiserende speciallæge. | Godt |
| ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Samlet indtryk |
| ✎ 1 | Mere relevant læsestof tilgængeligt, ikke kun omhandlende hørelsen. | Godt |
| ✎ 2 | Synes, at tingene går LIDT for stærkt. Læge NN ikke altid særligt imødekommende (hilser ikke ved ankomst) eller meddelsom. | 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.