

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Øre-næse-halsafdelingen

Hospitalsenhed Midt

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	348
Besvarelser fra afdelingens patienter:	209
Afdelingens svarprocent:	60%

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 tests 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).

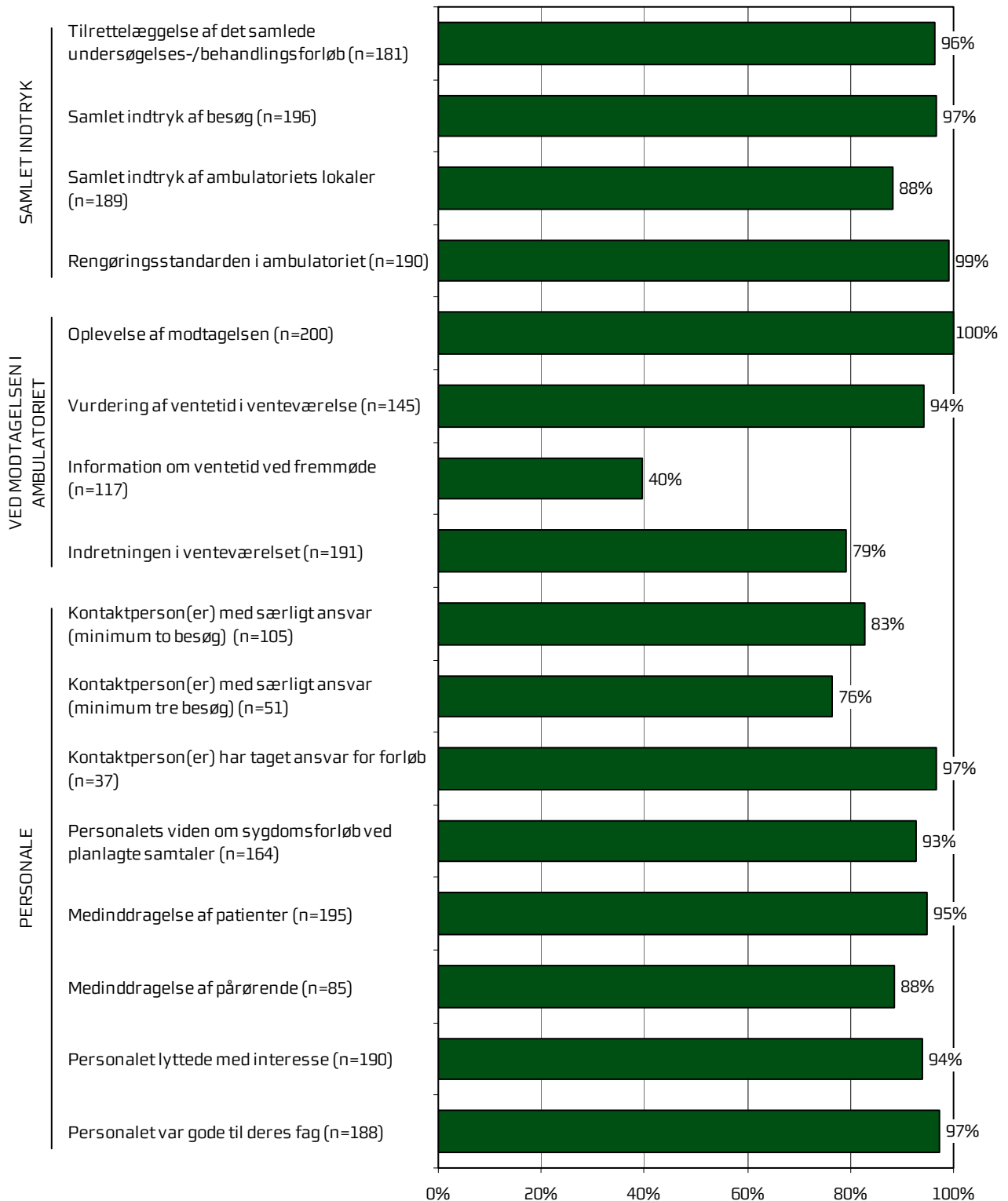
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

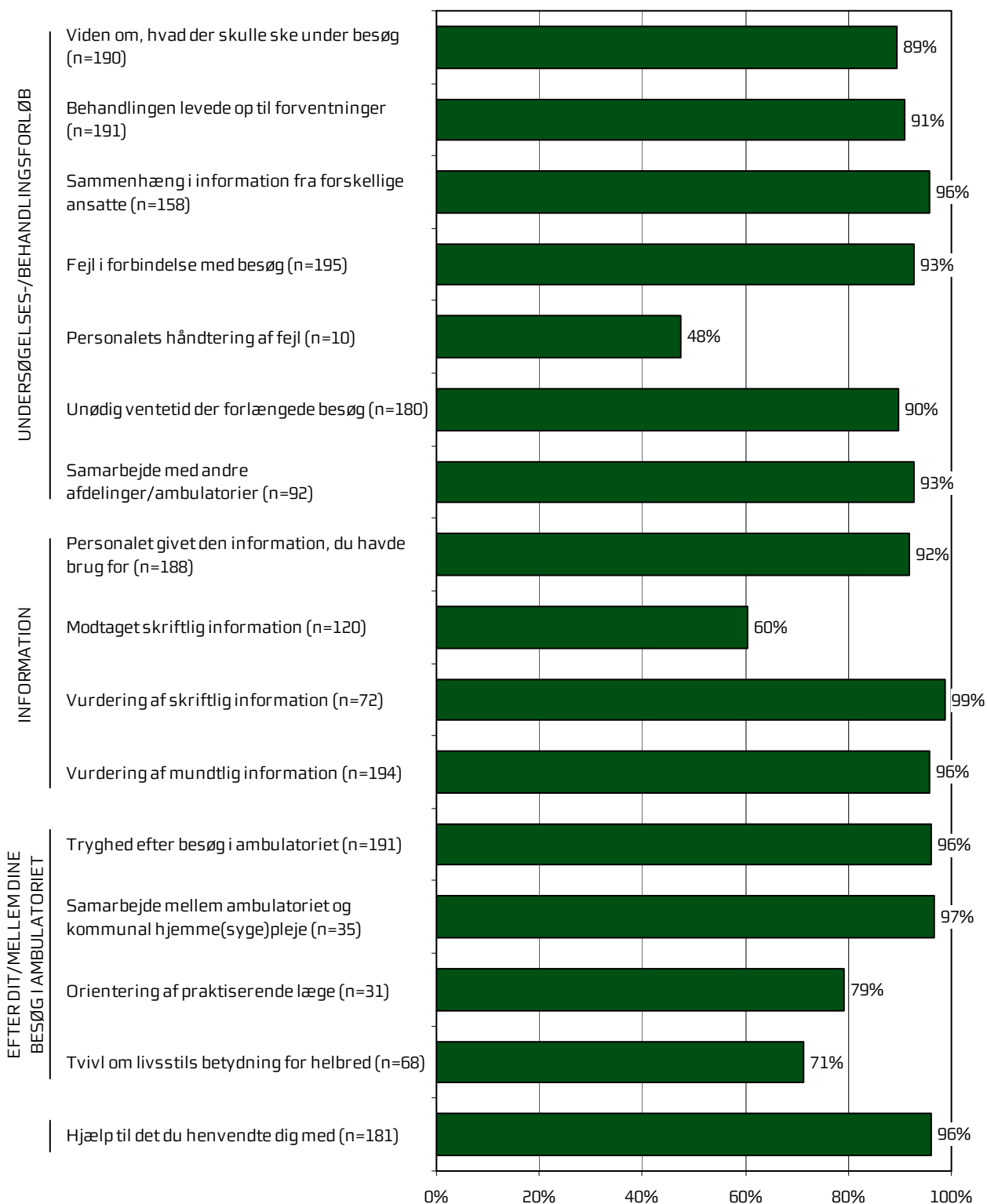
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Øre-, næse-, halsafdeling Ø

2010-tallet er for: Øre-, næse-, halsafdeling Ø

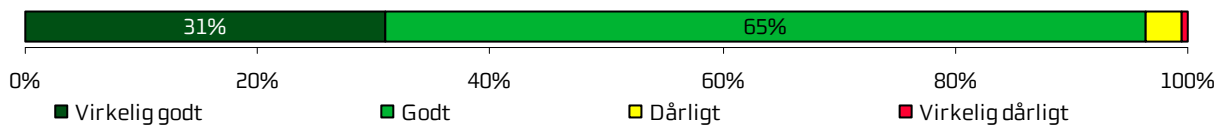
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

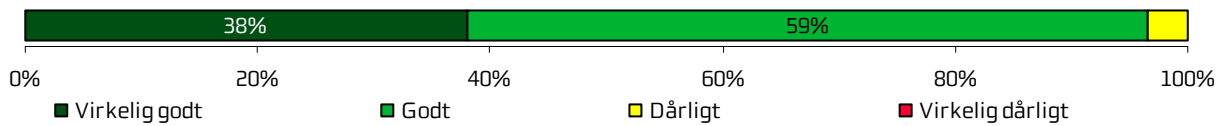
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

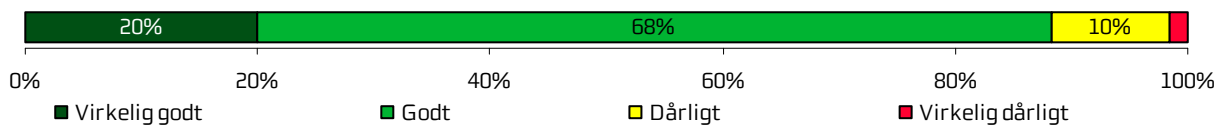
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=181)



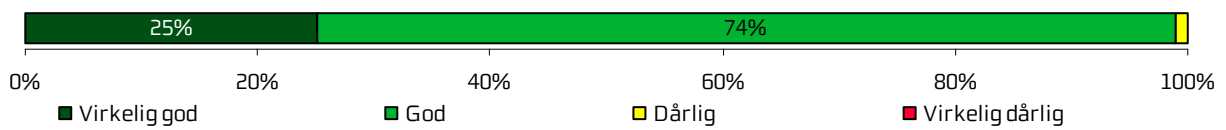
Samlet indtryk af besøg (n=196)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=189)



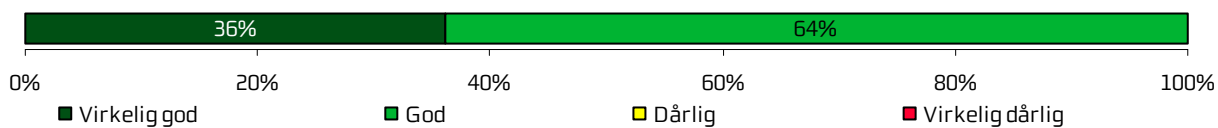
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=190)



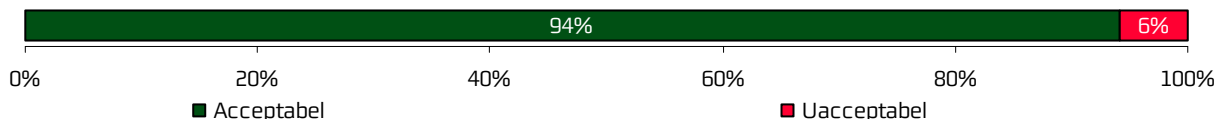
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	98 %	99 %	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	97 %	99 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	88 %	95 % *	-	98 % *	92 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	99 %	99 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

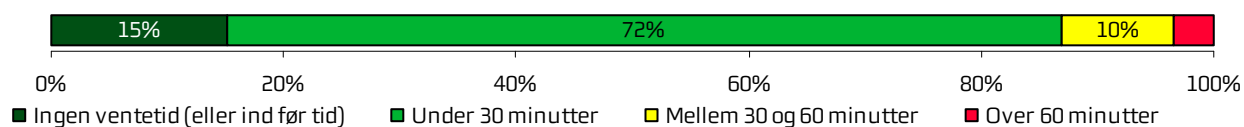
Oplevelse af modtagelsen (n=200)



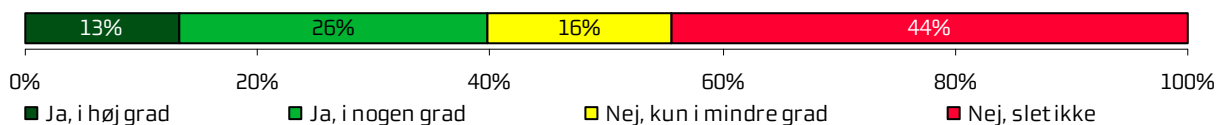
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=145)



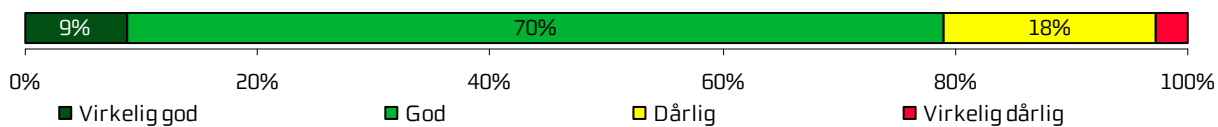
Længde af ventetid i venteværelse (n=140)



Information om ventetid ved fremmøde (n=117)



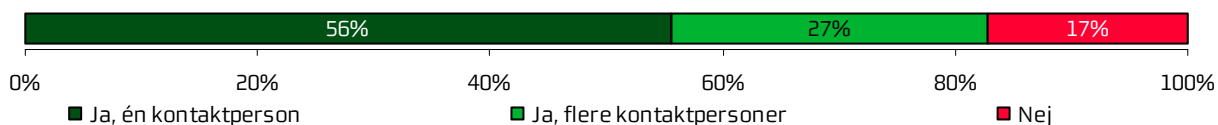
Indretningen i venteværelset (n=191)



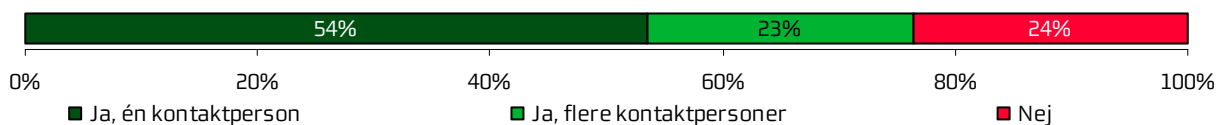
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 %	99 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	91 %	92 %	97 %	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	40 %	43 %	49 %	62 % *	41 %	49 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	79 %	82 %	79 %	95 % *	79 %	87 %

Personale

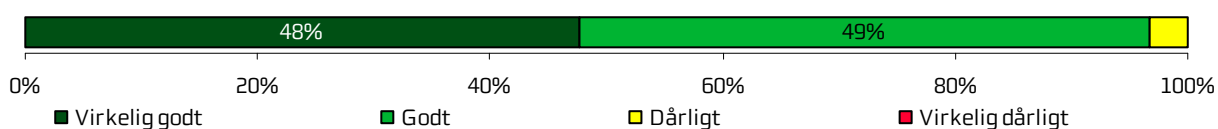
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=105)



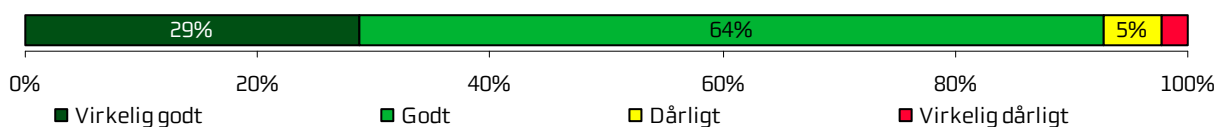
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=51)



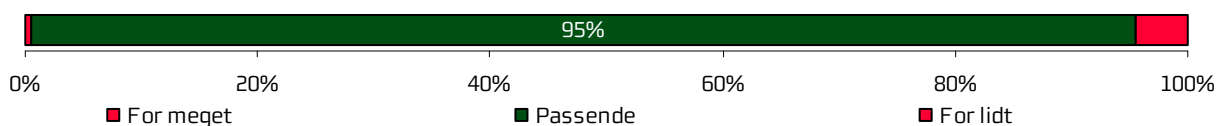
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=37)



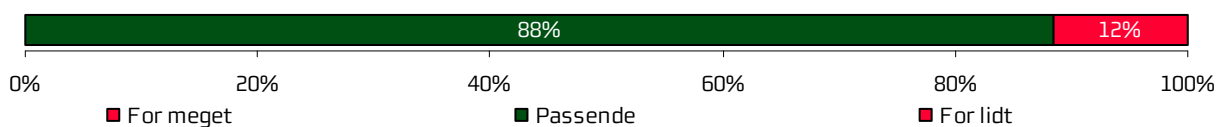
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=164)



Medinddragelse af patienter (n=195)



Medinddragelse af pårørende (n=85)



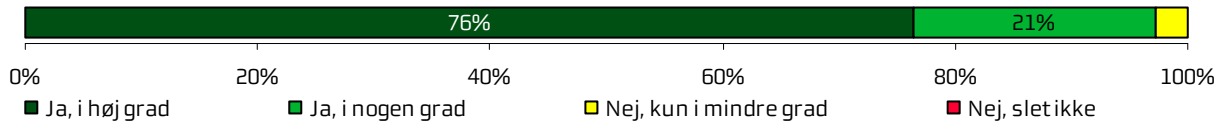
Personalet lyttede med interesse (n=190)



	2012	2011	2010	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)	83 %	79 %	82 %	86 %	78 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	76 %	72 %	79 %	89 %	81 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	99 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	96 %	98 % *	97 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	94 %	93 %	96 %	91 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	94 %	96 %	95 % *	87 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	97 %	96 %	98 % *	93 %	95 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=188)



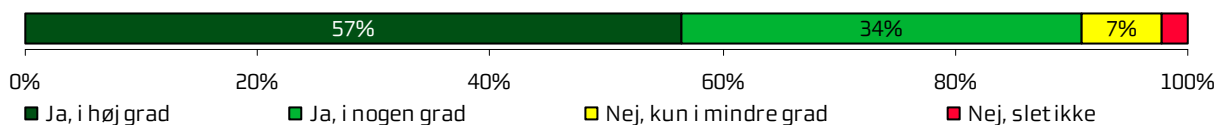
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	100 %	100 % *	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=190)



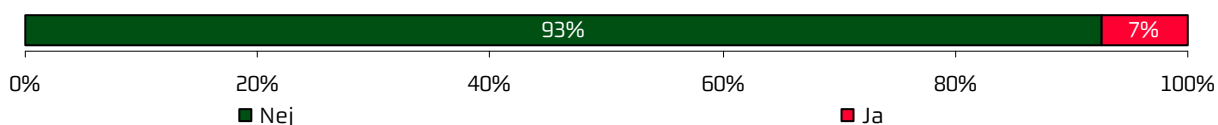
Behandlingen levede op til forventninger (n=191)



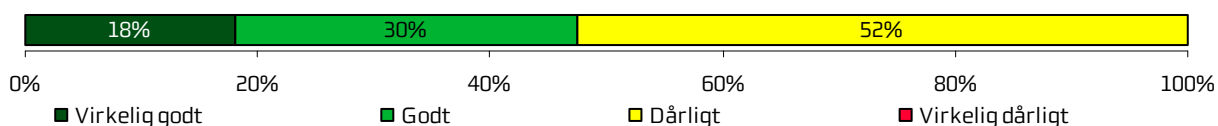
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=158)



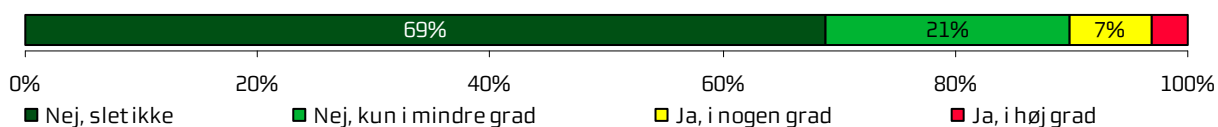
Fejl i forbindelse med besøg (n=195)



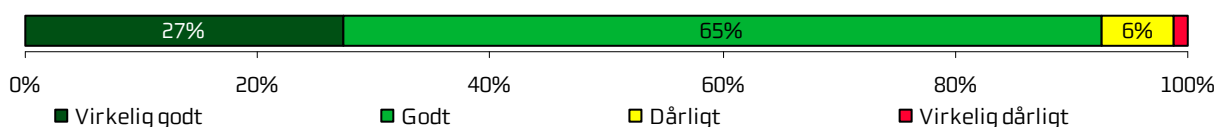
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=180)



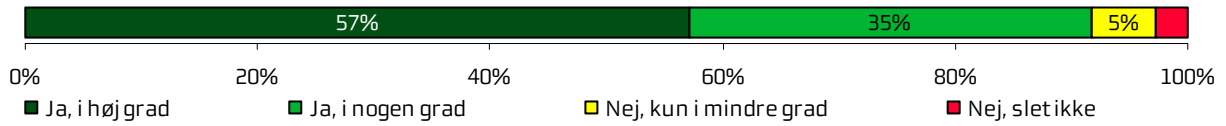
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=92)



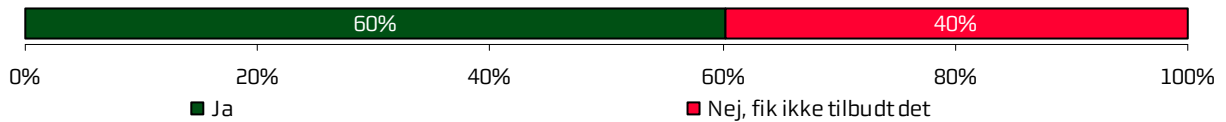
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	92 %	91 %	92 %	86 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	95 %	94 %	96 % *	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	96 %	98 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	93 %	95 %	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	48 %	87 % *	79 %	80 % *	61 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	87 %	88 %	95 % *	86 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	91 %	97 %	97 %	90 %	93 %

Information

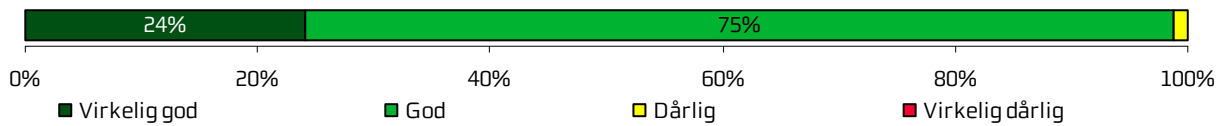
Personalet givet den information, du havde brug for (n=188)



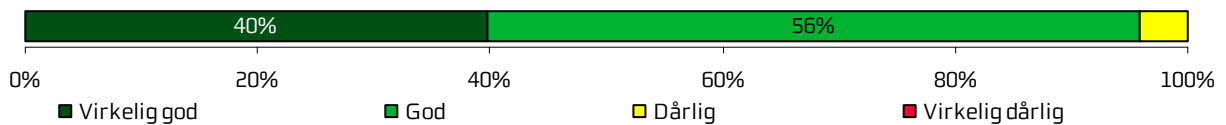
Modtaget skriftlig information (n=120)



Vurdering af skriftlig information (n=72)



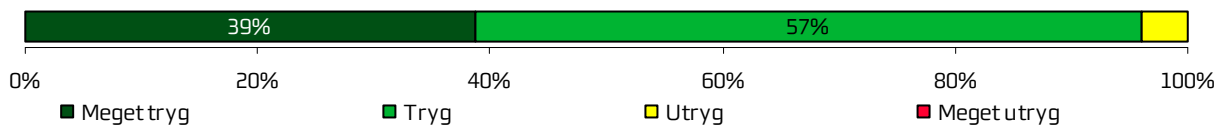
Vurdering af mundtlig information (n=194)



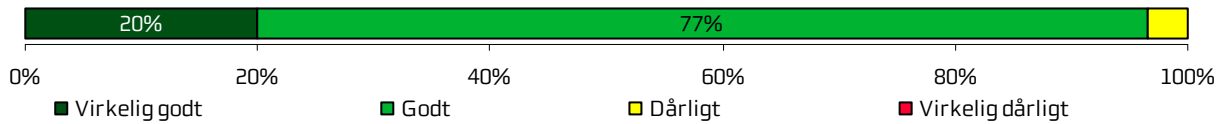
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	95 %	-	96 %	90 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	60 %	65 %	61 %	82 % *	64 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	100 %	99 %	100 %	95 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	98 %	96 %	98 %	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

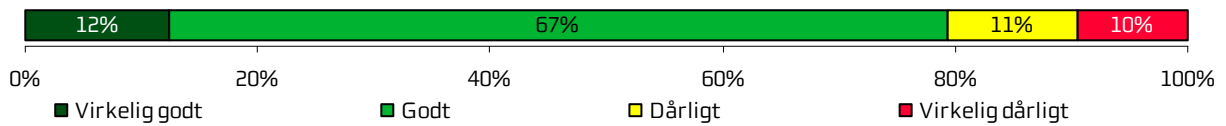
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=191)



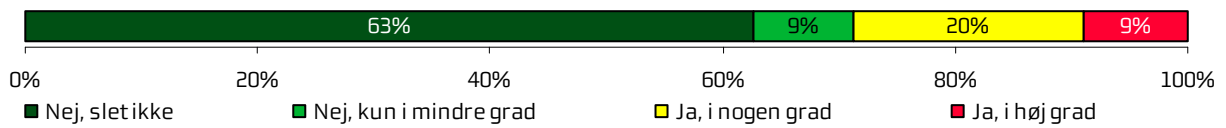
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=31)



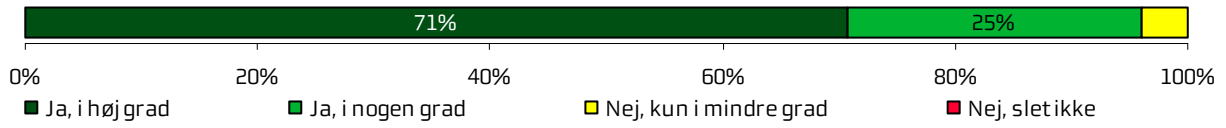
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=68)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	99 %	95 %	97 %	91 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	90 %	100 %	96 %	86 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79 %	83 %	94 %	91 %	84 %	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	73 %	73 %	80 %	67 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=181)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	98 %	99 %	98 %	93 %	95 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	60%	100%
Køn		
Mand	56%	55%
Kvinde	44%	45%
Aldersgruppe		
Under 20 år	12%	18%
20-39 år	7%	10%
40-59 år	16%	18%
60-79 år	48%	39%
80 år eller derover	17%	15%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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	209		100%	
Køn				
Mand	116		56%	
Kvinde	93		44%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	25		12%	
20-39 år	14		7%	
40-59 år	34		16%	
60-79 år	101		48%	
80 år eller derover	35		17%	
Skema udfyldt af				
Patienten	165		85%	
Pårørende	30		15%	
Modersmål				
Dansk	200		98%	
Ikke dansk	5		2%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	154		74%	
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	55		26%	

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	31	65	3	1	181	14
Køn						
Mand	31	66	1	1	102	7
Kvinde	30	64	6	0	79	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	12	83	5	0	23	1
20-39 år	22	65	7	6	14	0
40-59 år	26	64	10	0	30	3
60-79 år	37	63	0	0	88	6
80 år eller derover	42	58	0	0	26	4
Skema udfyldt af						
Patienten	34	63	2	1	146	11
Pårørende	23	77	0	0	26	2
Modersmål						
Dansk	31	65	3	1	176	14
Ikke dansk	22	78	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	64	1	1	130	12
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	24	69	8	0	51	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	59	3	0	196
Køn					
Mand	43	55	2	0	110
Kvinde	32	63	5	0	86
Aldersgruppe					
Under 20 år	37	58	5	0	25
20-39 år	15	78	7	0	14
40-59 år	37	56	7	0	32
60-79 år	44	55	1	0	92
80 år eller derover	36	61	3	0	33
Skema udfyldt af					
Patienten	38	59	3	0	157
Pårørende	47	53	0	0	29
Modersmål					
Dansk	38	58	3	0	191
Ikke dansk	39	61	0	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	56	1	0	144
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	29	63	8	0	52

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	68	10	2	189
Køn					
Mand	19	71	8	2	108
Kvinde	21	65	13	1	81
Aldersgruppe					
Under 20 år	12	83	5	0	23
20-39 år	22	65	13	0	14
40-59 år	28	38	33	0	31
60-79 år	18	73	5	4	90
80 år eller derover	22	78	0	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	21	67	10	2	153
Pårørende	19	69	12	0	26
Modersmål					
Dansk	19	70	10	2	184
Ikke dansk	61	17	22	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	71	7	1	137
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	17	63	17	2	52

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	25	74	1	0	190
Køn					
Mand	25	75	0	0	108
Kvinde	25	73	2	0	82
Aldersgruppe					
Under 20 år	21	75	4	0	25
20-39 år	21	79	0	0	14
40-59 år	25	75	0	0	32
60-79 år	26	74	0	0	88
80 år eller derover	29	68	3	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	27	72	1	0	153
Pårørende	15	81	4	0	27
Modersmål					
Dansk	24	75	1	0	185
Ikke dansk	61	39	0	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	72	1	0	138
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	23	77	0	0	52

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	64	0	0	200
Køn					
Mand	39	61	0	0	111
Kvinde	32	68	0	0	89
Aldersgruppe					
Under 20 år	24	76	0	0	25
20-39 år	24	76	0	0	13
40-59 år	36	64	0	0	33
60-79 år	36	64	0	0	100
80 år eller derover	54	46	0	0	29
Skema udfyldt af					
Patienten	39	61	0	0	159
Pårørende	20	80	0	0	30
Modersmål					
Dansk	35	65	0	0	193
Ikke dansk	83	17	0	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	0	0	147
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	30	70	0	0	53

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	94	6	145	58
Køn				
Mand	94	6	78	34
Kvinde	94	6	67	24
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	20	5
20-39 år	88	12	9	5
40-59 år	84	16	26	8
60-79 år	96	4	65	34
80 år eller derover	100	0	25	6
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	113	49
Pårørende	100	0	22	8
Modersmål				
Dansk	95	5	141	56
Ikke dansk	-	-	3	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	105	43
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	90	10	40	15

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	15	72	10	3	140	3
Køn						
Mand	21	68	6	5	76	0
Kvinde	9	76	14	2	64	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	5	89	0	6	19	0
20-39 år	12	65	23	0	9	0
40-59 år	3	67	17	13	26	0
60-79 år	25	65	11	0	64	1
80 år eller derover	15	85	0	0	22	2
Skema udfyldt af						
Patienten	17	69	12	2	109	3
Pårørende	9	91	0	0	21	0
Modersmål						
Dansk	16	73	8	3	136	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	74	7	0	100	3
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	8	68	15	10	40	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	26	16	44	117	21
Køn						
Mand	19	26	11	45	62	11
Kvinde	7	27	22	44	55	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	12	34	18	36	17	3
20-39 år	0	26	10	63	8	1
40-59 år	9	15	4	73	22	4
60-79 år	20	28	20	33	51	9
80 år eller derover	10	31	21	38	19	4
Skema udfyldt af						
Patienten	13	26	17	44	93	14
Pårørende	21	23	12	44	16	6
Modersmål						
Dansk	14	27	16	43	113	21
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	27	18	39	82	18
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	9	26	11	54	35	3

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	9	70	18	3	191	9
Køn						
Mand	11	71	15	3	107	5
Kvinde	6	69	21	3	84	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	4	79	17	0	25	0
20-39 år	22	59	12	7	14	0
40-59 år	7	51	39	4	30	3
60-79 år	9	71	17	3	91	6
80 år eller derover	10	86	4	0	31	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	68	19	4	151	8
Pårørende	7	78	15	0	29	1
Modersmål						
Dansk	7	72	19	3	185	9
Ikke dansk	83	17	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	76	13	1	139	7
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	8	58	29	6	52	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	56	27	17	105
Køn				
Mand	57	26	17	58
Kvinde	54	29	17	47
Aldersgruppe				
Under 20 år	41	43	17	12
20-39 år	29	56	15	7
40-59 år	59	17	24	17
60-79 år	66	18	17	53
80 år eller derover	43	43	14	16
Skema udfyldt af				
Patienten	55	26	19	85
Pårørende	68	24	7	13
Modersmål				
Dansk	55	27	18	101
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	24	16	79
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	46	35	19	26

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	54	23	24	51
Køn				
Mand	62	14	24	29
Kvinde	44	33	23	22
Aldersgruppe				
Under 20 år	40	44	16	7
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	73	14	14	7
60-79 år	57	15	28	28
80 år eller derover	64	16	20	6
Skema udfyldt af				
Patienten	49	24	27	40
Pårørende	86	14	0	7
Modersmål				
Dansk	54	21	25	49
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	15	23	39
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	33	42	25	12

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	49	3	0	37	0
Køn						
Mand	59	41	0	0	20	0
Kvinde	35	58	7	0	17	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	48	33	19	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	32	68	0	0	6	0
60-79 år	49	51	0	0	18	0
80 år eller derover	60	40	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	52	0	0	27	0
Pårørende	55	45	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	47	49	3	0	35	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	0	0	28	0
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	33	56	11	0	9	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	29	64	5	2	164	31
Køn						
Mand	31	65	4	0	90	18
Kvinde	25	63	7	5	74	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	18	69	9	5	23	2
20-39 år	20	59	20	0	10	3
40-59 år	23	64	4	8	26	7
60-79 år	30	68	3	0	77	15
80 år eller derover	46	50	4	0	28	4
Skema udfyldt af						
Patienten	32	61	5	2	129	26
Pårørende	15	76	4	5	25	4
Modersmål						
Dansk	29	64	5	2	159	30
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	64	3	0	117	26
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	21	64	9	6	47	5

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	95	5	195
Køn				
Mand	1	94	5	109
Kvinde	0	97	3	86
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	24
20-39 år	0	93	7	14
40-59 år	0	100	0	33
60-79 år	1	95	4	93
80 år eller derover	0	87	13	31
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	156
Pårørende	0	100	0	28
Modersmål				
Dansk	0	95	5	189
Ikke dansk	0	100	0	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1	94	5	140
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	0	96	4	55

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	88	12	85	114
Køn					
Mand	0	95	5	46	65
Kvinde	0	80	20	39	49
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	22	3
20-39 år	0	67	33	6	8
40-59 år	0	68	32	10	24
60-79 år	0	96	4	31	63
80 år eller derover	0	81	19	16	16
Skema udfyldt af					
Patienten	0	83	17	53	106
Pårørende	0	100	0	23	6
Modersmål					
Dansk	0	88	12	83	110
Ikke dansk	-	-	-	2	3
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	58	87
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	0	78	22	27	27

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	67	27	5	1	190	11
Køn						
Mand	69	27	3	1	104	7
Kvinde	63	28	8	0	86	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	35	4	0	21	4
20-39 år	54	38	8	0	13	0
40-59 år	67	26	7	0	32	2
60-79 år	70	28	2	0	94	3
80 år eller derover	65	17	13	4	30	2
Skema udfyldt af						
Patienten	67	26	6	1	154	6
Pårørende	68	29	4	0	25	5
Modersmål						
Dansk	67	27	5	1	184	11
Ikke dansk	78	22	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	23	5	0	137	10
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	57	36	6	2	53	1

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	76	21	3	0	188	12
Køn						
Mand	82	15	2	0	102	8
Kvinde	70	27	3	0	86	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	27	0	0	23	2
20-39 år	61	39	0	0	12	1
40-59 år	72	21	7	0	33	1
60-79 år	80	18	2	0	91	5
80 år eller derover	82	15	3	0	29	3
Skema udfyldt af						
Patienten	78	19	3	0	152	8
Pårørende	73	27	0	0	27	3
Modersmål						
Dansk	76	21	3	0	183	12
Ikke dansk	78	22	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	20	2	0	137	9
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	75	22	4	0	51	3

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	46	43	8	3	190	8
Køn						
Mand	45	47	4	3	105	6
Kvinde	47	38	12	2	85	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	49	42	9	0	24	0
20-39 år	22	57	7	13	14	0
40-59 år	30	45	19	6	33	0
60-79 år	51	44	4	1	94	1
80 år eller derover	67	29	4	0	25	7
Skema udfyldt af						
Patienten	46	43	8	3	153	6
Pårørende	49	41	10	0	30	0
Modersmål						
Dansk	46	43	8	3	185	8
Ikke dansk	61	39	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	41	4	2	138	7
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	33	48	15	4	52	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	34	7	2	191	8
Køn						
Mand	64	30	3	3	105	4
Kvinde	48	39	12	1	86	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	43	5	0	24	1
20-39 år	22	65	6	7	14	0
40-59 år	57	27	13	4	31	3
60-79 år	65	27	6	2	92	2
80 år eller derover	52	41	7	0	30	2
Skema udfyldt af						
Patienten	56	35	8	1	153	6
Pårørende	64	33	0	3	28	2
Modersmål						
Dansk	56	35	7	2	186	8
Ikke dansk	78	22	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	29	6	1	139	6
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	42	46	8	4	52	2

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	58	38	3	2	158	37
Køn						
Mand	60	39	1	0	89	18
Kvinde	57	35	5	3	69	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	36	0	11	20	4
20-39 år	30	63	8	0	13	1
40-59 år	59	36	5	0	23	11
60-79 år	69	30	1	0	77	15
80 år eller derover	47	49	4	0	25	6
Skema udfyldt af						
Patienten	60	37	3	0	128	29
Pårørende	61	34	0	6	21	7
Modersmål						
Dansk	58	38	3	2	153	37
Ikke dansk	78	22	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	32	2	0	115	27
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	42	49	5	5	43	10

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	93	7	195
Køn			
Mand	95	5	109
Kvinde	90	10	86
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	24
20-39 år	85	15	14
40-59 år	88	12	34
60-79 år	92	8	93
80 år eller derover	100	0	30
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	156
Pårørende	97	3	29
Modersmål			
Dansk	92	8	190
Ikke dansk	100	0	5
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	143
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	90	10	52

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	18	30	52	0	10	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	15	35	50	0	6	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	40	40	20	0	5	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	33	46	0	9	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	18	30	52	0	10	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	33	33	0	6	1
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	-	-	-	-	4	1

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	69	21	7	3	180	16
Køn						
Mand	73	22	4	1	101	7
Kvinde	63	20	11	6	79	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	37	5	0	22	3
20-39 år	87	6	7	0	14	0
40-59 år	54	27	10	9	33	0
60-79 år	72	19	6	3	84	8
80 år eller derover	77	15	8	0	27	5
Skema udfyldt af						
Patienten	69	19	8	4	145	12
Pårørende	77	23	0	0	27	2
Modersmål						
Dansk	68	21	7	3	175	16
Ikke dansk	78	22	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	22	5	1	130	14
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	60	20	12	8	50	2

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	27	65	6	1	92	79
Køn						
Mand	29	66	5	0	47	46
Kvinde	25	64	8	3	45	33
Aldersgruppe						
Under 20 år	21	72	7	0	15	7
20-39 år	29	56	15	0	7	4
40-59 år	26	54	13	7	16	15
60-79 år	33	64	3	0	39	40
80 år eller derover	20	80	0	0	15	13
Skema udfyldt af						
Patienten	31	61	6	2	72	65
Pårørende	15	76	8	0	14	12
Modersmål						
Dansk	27	65	6	1	88	79
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	72	2	0	61	71
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	29	55	13	3	31	8

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	35	5	3	188
Køn					
Mand	60	34	3	4	104
Kvinde	54	36	9	1	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	61	27	4	9	25
20-39 år	22	57	15	6	14
40-59 år	50	40	9	0	33
60-79 år	66	31	1	2	88
80 år eller derover	56	33	11	0	28
Skema udfyldt af					
Patienten	55	38	6	1	149
Pårørende	70	15	3	12	29
Modersmål					
Dansk	58	34	6	3	183
Ikke dansk	39	61	0	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	27	4	2	134
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	39	50	7	4	54

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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	60	40	120	69
Køn				
Mand	68	32	61	44
Kvinde	52	48	59	25
Aldersgruppe				
Under 20 år	74	26	20	3
20-39 år	75	25	12	2
40-59 år	49	51	26	7
60-79 år	61	39	49	42
80 år eller derover	44	56	13	15
Skema udfyldt af				
Patienten	57	43	95	59
Pårørende	74	26	19	7
Modersmål				
Dansk	59	41	117	67
Ikke dansk	-	-	3	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	73	62
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	55	45	47	7

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	75	1	0	72	0
Køn						
Mand	27	73	0	0	42	0
Kvinde	20	77	3	0	30	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	32	62	6	0	15	0
20-39 år	11	89	0	0	9	0
40-59 år	25	75	0	0	12	0
60-79 år	25	75	0	0	30	0
80 år eller derover	17	83	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	75	0	0	54	0
Pårørende	29	64	7	0	14	0
Modersmål						
Dansk	25	73	1	0	69	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	67	2	0	46	0
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	15	85	0	0	26	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	56	4	0	194
Køn					
Mand	41	59	0	0	107
Kvinde	38	53	9	0	87
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	51	9	0	25
20-39 år	8	84	8	0	13
40-59 år	43	47	10	0	34
60-79 år	40	60	0	0	91
80 år eller derover	51	46	3	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	40	56	4	0	155
Pårørende	37	59	4	0	29
Modersmål					
Dansk	40	56	4	0	189
Ikke dansk	34	66	0	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	1	0	140
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	28	61	11	0	54

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	39	57	4	0	191
Køn					
Mand	42	54	4	0	107
Kvinde	35	61	4	0	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	62	0	0	25
20-39 år	15	57	28	0	14
40-59 år	43	54	3	0	32
60-79 år	43	55	2	0	90
80 år eller derover	36	64	0	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	40	56	4	0	153
Pårørende	41	59	0	0	28
Modersmål					
Dansk	39	57	4	0	186
Ikke dansk	39	61	0	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	52	2	0	138
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	25	68	8	0	53

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	20	77	3	0	35	2	147
Køn							
Mand	12	83	5	0	24	2	76
Kvinde	38	62	0	0	11	0	71
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	4	0	21
20-39 år	-	-	-	-	3	1	9
40-59 år	31	50	19	0	6	0	28
60-79 år	15	85	0	0	13	1	69
80 år eller derover	11	89	0	0	9	0	20
Skema udfyldt af							
Patienten	15	85	0	0	26	1	120
Pårørende	27	73	0	0	7	0	21
Modersmål							
Dansk	21	79	0	0	33	2	144
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	3
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	25	1	106
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	20	70	10	0	10	1	41

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	12	67	11	10	31	148
Køn						
Mand	13	71	11	4	21	79
Kvinde	11	58	11	20	10	69
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	22
20-39 år	-	-	-	-	3	10
40-59 år	32	50	18	0	6	27
60-79 år	7	78	0	15	14	69
80 år eller derover	14	55	18	14	7	20
Skema udfyldt af						
Patienten	14	63	12	11	28	116
Pårørende	-	-	-	-	2	24
Modersmål						
Dansk	14	63	12	11	28	146
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	74	0	11	19	107
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	8	58	25	8	12	41

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	9	20	9	68	123
Køn						
Mand	55	8	24	13	39	67
Kvinde	73	10	14	4	29	56
Aldersgruppe						
Under 20 år	56	0	44	0	7	18
20-39 år	74	13	0	13	8	6
40-59 år	76	15	9	0	12	22
60-79 år	60	6	19	15	34	55
80 år eller derover	43	14	43	0	7	22
Skema udfyldt af						
Patienten	63	9	20	9	57	96
Pårørende	67	10	13	10	9	20
Modersmål						
Dansk	64	8	19	9	65	121
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	11	26	8	38	99
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	70	7	13	10	30	24

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	25	4	0	181	12
Køn						
Mand	73	22	5	0	103	5
Kvinde	68	30	2	0	78	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	71	29	0	0	23	1
20-39 år	51	32	17	0	12	2
40-59 år	67	33	0	0	29	4
60-79 år	78	18	4	0	87	4
80 år eller derover	62	35	3	0	30	1
Skema udfyldt af						
Patienten	70	27	3	0	145	10
Pårørende	83	13	4	0	26	2
Modersmål						
Dansk	71	25	4	0	176	12
Ikke dansk	61	39	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	18	4	0	132	8
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	55	41	4	0	49	4

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer




		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			9
Kommunikation og information			1
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			8
Pleje			1
Relationer til personale			6
Ventetid			5

Øre-næse-halsafdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?





ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
3	Smilende og venlig.	Virkelig god
4	Venlig og personlig modtagelse.	Virkelig god
8	Det var en god og professionel modtagelse.	God
11	Man skal tage et nummer, virker dårligt nu, og næste nummer kan ikke ses eller høres fra ventepladserne.	God
12	Imødekommende personale.	God
15	Kun gode!	Virkelig god
16	Meget fin og god.	Virkelig god
17	Skulle ind [om morgenen], men kom ind [tyve minutter for sent].	God
18	Jeg kontaktede høreklubben, fordi [mit høreapparat var i stykker], og fik at vide, at jeg skulle have en ny høreprøve. Da jeg så kom, fik jeg ikke høreprøven, men fik høreapparatet repareret og det tog under et kvarter. Nogle dage efter fik jeg brev om, at der er 14 måneders ventetid, og det, synes jeg, er for dårligt.	Virkelig god
19	Nej.	God
24	Pigerne er meget flinke og søde. Der var lige læge NN ([]), der lige skulle have at vide, at den tone, han brugte, over for mig, f.eks.: "Jeg, læge NN, siger DU SKAL", da gik han galt i byen., men tænk efter lang tid mødte jeg ham igen, så fik vi en snak om det. Hold da op, hvor var han blevet flink, så det håber jeg på, han er over for andre også, inklusiv personalet.	God
26	Imødekommende og venlig.	God
28	Personalet er bare så flinke.	Virkelig god
29	Nej. Kun godt.	God
31	Særdeles venligt personale, som bød mig på kaffe efter den lange køretur.	Virkelig god
33	Jeg skulle have mit apparat opereret. Jeg blev straks vist ind til teknikken, og han forklarede mig, hvad der skulle laves. Han sendte apparatet til fabrikanten, og jeg modtog det på hjem-adressen tre dage senere. Så bare fint. Sådan har det været i [mange] år.	Virkelig god
34	Vi har været rigtig positive over vores datters og vores modtagelse og forløb ved høreklubben på Viborg Regionssygehus. Fantastisk dygtige, tillidsvækkende og søde personaler.	Virkelig god
39	Det var lidt svært at finde afdelingen, men dem, vi spurgte om vej, var alle yderst venlige.	God
42	Er kommet der så mange gange igennem alle årene, så man kender rutinen.	God
44	OK.	Virkelig god
45	Mit besøg i høreklubben var med en øreprop med knækket slangestuds. Jeg fik den repareret uden tidsbestilling og ventetid, og derfor ikke relevant at udfylde skemaet, men fuld tilfredshed, også i tidligere forløb.	Virkelig god
48	Nej.	Virkelig god
52	Der var intet venteværelse. Man sad på gangen. Det var, for så vidt, ok.	Virkelig god
53	Jeg er blevet godt modtaget og har også fået en god behandling. Rigtigt godt. Nu kan jeg høre	Uoplyst

igen.

- | | | |
|--|--|--------------|
|  54 | Dejligt at [medarbejderen] henvender sig til barnet i børnehøjde og ikke først til den voksne. | Virkelig god |
|  58 | Jeg har kun fået høreapparat og er meget tilfreds med behandlingen. | God |
|  64 | Alt er tilfredsstillende og godt. | Uoplyst |

ID Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15

Modtagelsen

- | | | |
|--|---|--------------|
|  3 | Lang ventetid. | God |
|  10 | Jeg er meget glad for modtagelsen, da de gav mig tryghed, for jeg var ret bange. | Virkelig god |
|  15 | Rare mennesker bag skranken. Hjælpsomme. Både læger og sygeplejersker gav sig god tid. | Virkelig god |
|  17 | Jeg blev taget rigtig godt i mod, og sygeplejerskerne var rigtig søde og gode til at tage sig af mig, så jeg ikke var nervøs. | Virkelig god |

Øre-næse-halsafdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
1	Mit/mine besøg er baseret på øreproblemer.	Uoplyst
5	Mit andet besøg blev aflyst så sent, at jeg var [kommet langt på rejsen til behandlingsstedet], før jeg fik besked, og så ringede de ikke til min mobil, men til min mands.	Dårligt
8	Det har været yderst besværligt at få tilpasset høreapparaterne. Jeg er træt af mit forløb på [flere] år med høreapparater, der kun dur det halve af tiden. Pibelyd og slanger man ikke selv kan skifte, ventetid og afvisning ved sekretæren. Jeg er bevilliget nye apparater (hver fjerde år), og dertil har jeg fået brev med 20 ugers ventetid. DET ER SIMPELTHEN FOR DÅRLIGT. Tænk, hvis man skulle vente på sine nye briller i 20 uger!!!	Dårligt
9	De kunne ikke installere mit høreapparat, der var fejl i det tekniske system. Nu skal jeg ud for fjerde gang. Håber det lykkes.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	De havde ikke det rigtige måleudstyr til høreapparater, og trods det havde været sendt til reparation to gange, kan det stadig ikke fungere, så det er til at bruge.	Uoplyst
14	Ingen.	Uoplyst
16	Ingen.	Uoplyst
20	Der var ikke batteri i mit ekstra høreapparat, som var nyt, men tilkoblet til det gamle.	Virkelig godt
25	Fortalte at jeg ikke kunne høre bedre med mine nye hørerør. Ønskede at få de gamle igen. Fik at vide gang efter gang, at jeg havde fået det bedste af det bedste. Først da jeg søgte om teleslynge blev det opdaget, at jeg havde fået forkerte hørerør. Efter fire til fem måneder blev jeg bevilliget dem, jeg har nu.	Uoplyst
30	Jeg blev sendt fra Viborg til andet sygehus et par gange forgæves, inden jeg havde fået det rigtige høreapparat. Så derefter skulle jeg til at søge kommunen om teleslynge og en til at lave lyden højere med.	Godt
32	Jeg kommer og får skiftet kanyler. Det er, hvad jeg fejler! Beder jeg om nye tider eller ændring af tid til kanyleskift, er de yderst venlige og hjælpsomme.	Uoplyst
35	Høreapparaterne blev indstillet helt forkert.	Virkelig godt
36	Der er udleveret forkert høreapparat.	Uoplyst
60	Jeg skulle nok have haft en ny øreprop. Jeg opsøgte Ambulatoriet for at min ene øresnegl peb/hylede. "Den blev lakeret, sagde damen". Det hjalp en del, men den larmer stadig indimellem.	Uoplyst
67	Der var blevet bestilt et forkert apparat hjem. Dette blev straks erkendt som en fejl og undskyldt, så jeg måtte have en ny tid.	Godt
ID Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15		Fejlhåndtering
1	Ingen.	Uoplyst
5	Manglende svar mellem afdelinger. Manglede at videregive informationer.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	De havde meget svært ved at få computeren til at virke sammen med fotoapparat, og det gik der megen spildtid med. Hver gang fik jeg at vide, at udstyret var dårligt til undersøgelser af halsen, men at der ikke var råd til nyt.	Uoplyst
8	Der var ikke styr på papir og journal. Tvivl omkring hvorvidt jeg skulle tale med læge NN inden	Godt

operation. Skulle selv op at hente journal som skulle med til læge NN.

- ✎ 11 Lægen bedøvede det ene næsebor, men skulle til at stikke endoskopet op i det andet. Dårligt
- ✎ 14 En læge NN havde forudbestemt, at jeg ikke kunne få den [operation] lavet, fordi jeg får [] medicin. Det var eneste forklaring, og at de havde haft oplevelser med at andre på medicin blev utilfreds med resultatet. Det er jo fuldstændig uacceptabelt med den besked. Selvfølgelig er der en risiko ved en operation, det er jeg klar over, og det accepterer jeg. Måske var det fordi, vedkommende læge ikke selv kunne foretage [] operationen[], som var blevet anbefalet ordnet ved samme lejlighed af den lokale speciallæge. Dårligt
- ✎ 16 Vi oplevede mange forskellige informationer. Det virkede som det ene hospital kontra det andet hospital. De var ikke enige. Uoplyst
- Vi fik at vide til forundersøgelse, at vi kunne komme hjem samme dag, og at vores datter kun skulle være syg fra skole et par dage. Dette var ikke tilfældet! Læge NN ville gerne, at hun blev på sygehuset og [flere] ugers sygdomsmedling, ingen løb, sport etc.
- Da vi kommer til kontrol, får vi igen modsat at vide! Det var meget forvirrende og gjorde os usikre og rådvilde!
- ✎ 22 Havde [flere] forskellige personaler (næsten en ny hver gang). To gange var der sat tid af til scanning, men det blev jeg ikke, da de ikke havde denne kompetence. Til tider lidt forvirrende som patient med så mange forskellige holdninger til forløbet. Dårligt

Øre-næse-halsafdelingen

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?








ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Utilfredsstillende, at få udleveret et apparat, hvor der ikke er garanti på. Utilfredsstillende, at få udleveret et apparat, som ikke tilgodeser tinnitus.	Godt
12	Det har hver gang drejet sig om mine høreapparater. Så hver gang er der kun en person involveret.	Godt
13	Det meste tid gik med teknisk hjælp til at få måleudstyr til at fungere, så det kunne passe til høreapparatet og indstilling.	Godt
15	Føler fuld faglig dækning.	Virkelig godt
16	Jeg er tilfreds.	Virkelig godt
17	Der var meget ventetid fra det ene til det andet sted. 45 minutter.	Godt
21	Placeringen af et venteområde i hjørnet af en smal gennemgangsgang er ikke særlig optimal.	Godt
26	Meget imødekommende for tidsgiven ved små akutte situationer.	Godt
34	Fantastisk.	Virkelig godt
36	Jeg har fået gamle/brugte høreapparater.	Godt
39	Følte mig i "gode hænder", og havde tillid til, at der blev gjort alt, hvad der kunne gøres for mig.	Virkelig godt
41	Jeg var meget glad for de forskellige ansatte i ambulatoriet. For deres medlevende interesse og tilsyneladende altid gode tid til en "Spørge Jørgen".	Virkelig godt
43	Har kun ros tilovers for Høreklubben. Det har været et super forløb, vi har været igennem! God information og vejledning!	Virkelig godt
48	Det var været svært at høre lydene i de lokaler for derefter, når jeg forlod sygehuset, var lyden en helt anden.	Virkelig godt
52	Selv om man normalt kun kan blive undersøgt/behandlet hvert fjerde år, blev jeg ved akut [funktions]nedsættelse indkaldt efter få dages ventetid.	Virkelig godt
59	Kontrol af høreapparater. Indstillingen skulle ændres, men det ene apparat var defekt, så det blev sendt ind og kom retur få dage efter. Men det defekte apparat betød, at jeg selvfølgelig ikke kunne få lavet en indstilling af begge apparater.	Virkelig godt
60	For mit vedkommende er fire år mellem hvert sæt nye ørepropper og apparater lige rigeligt. For allerede her efter to år har jeg hyleproblemer i det ene øre.	Virkelig godt
62	Jeg er meget godt tilfreds med hele forløbet.	Godt
65	Viborg Sygehus' Øre-næse-halsafdeling er virkelig gode til deres fag. Jeg har erfaring fra andet sygehus.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Samlet indtryk
1	Godt tilfreds.	Virkelig godt
2	Syntes, informationen, om hvordan indgrebet var gået, var for dårlig.	Godt
3	Kedeligt venteværelse.	Dårligt
5	Ved scanning får man/jeg at vide af en meget [uforståelig person], at der er [nogle] knuder.	Dårligt

- Det var det eneste, som jeg kunne forstå[].
- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 8 | Der var ingen erfaring på den afdeling, jeg lå på efter behandling, og ingen læge der vidste noget omkring min behandling. | Godt |
| ✎ 12 | Ventetid fra mødetid til operation er for lang. | Godt |
| ✎ 14 | Sygeplejersken, som var med, var god til at fortælle om forløbet. | Dårligt |
| ✎ 15 | Jeg har været fuldt ud tilfreds. Den sidste gang jeg var der, var der lang ventetid til høreprøve pga. PC-tastefejl. | Virkelig godt |
| ✎ 18 | Hver gang jeg havde et møde på hospitalet, fik jeg tildelt en ny læge. Ved hvert møde skulle jeg så forklare denne læge, hvad jeg kom derind for, og hvad jeg havde fået lavet. Lidt dårligt at de ikke havde sat sig ind i tingene. | Godt |
| ✎ 19 | Nej. | Godt |
| ✎ 20 | Tre besøg i ambulatoriet. | Godt |
- Første og tredje besøg var gode. Planlagte og et godt informationsniveau.
- Andet besøg var dårligt, med en læge, der ikke havde styr på, hvad der skulle ske, og ikke til dagligt arbejdede med øreområdet.
- | | | |
|------|---|------|
| ✎ 21 | Jeg tror, at personalet er gode til deres fag, men det er svært at vurdere, hvad den enkelte læge kan, når det er forskellige, man taler med fra gang til gang (har mødt [mange] forskellige læger). Personalet er overvejende meget venligt. Det skal dog bemærkes, at læge NN opleves som arrogant og ubehagelig. | Godt |
| ✎ 23 | I vores tilfælde blev vi henvist fra en speciallæge og til sygehuset. Når man kommer to forskellige steder, finder man bare ud af, hvor forskellige læger er. Det kan godt være meget frustrerende at få noget at vide et sted og noget andet at vide et andet sted, men sådan er det nok desværre. | Godt |

Øre-næse-halsafdelingen

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Information er givet mundtligt.	Godt
10	Lidt [forståelsesproblemer].	Godt
15	Engageret og velment.	Virkelig godt
16	Der er nogle ting, som jeg ikke kan huske.	Virkelig godt
38	Jeg er virkelig imponeret af personalet. Der er venlighed, imødekommenhed og høj faglig kompetence i alle led lige fra informationsstue til faglig specialitet. Og så behersker alle, jeg var i berøring med, noget, der er meget afgørende for en patient. De er i stand til at fortælle om ens situation på et sprog, så man forstå det!	Virkelig godt
39	Fik information fortalt meget levende med visning på TV. Jeg fik derefter selv lov at udføre information, så man sikrede sig, at jeg havde forstået brugen af det hjælpemiddel, jeg fik udleveret. Perfekt.	Virkelig godt
41	Venlig, effektiv og professionel samtale. Forblev til forståelse var etableret.	Virkelig godt
42	Jeg fik ved undersøgelsen at vide, at man vil vende tilbage med en løsning på mit høreapparat problem. Men har stadig endnu ikke hørt fra afdelingen.	Godt
44	Jeg mangler en skriftlig orientering om: <ol style="list-style-type: none"> 1. Hvorfor hører jeg dårligt. 2. Vil min hørelse gradvis blive dårligere. 3. Med den nye app. har jeg stadig vanskeligt ved at deltage i samtaler med blot fire personer. 4. Orientering om yderligere hjælpemidler til samtaler. Gerne for egen regning. 	Godt
46	Jeg er meget tilfreds med behandlingen. Kun blev jeg lidt utryk ved, at jeg efter en tid fik at vide, at det ene sygehus ikke havde fået nogen henvisning fra det andet sygehus. Men det kan måske skyldes postvæsenet. Det er siden bragt i orden.	Godt
55	Venligt personale!	Godt
56	Man skal selv spørge ind til mange ting.	Uoplyst
61	Man glemte at gøre opmærksom på, at jeg skulle forsikre det udleverede høreapparat. I det skriftlige materiale, jeg modtog fra min hjemkommune, stod der: "Som du har fået at vide ved udleveringen af dit høreapparat, skal du selv sørge for at forsikre apparatet". DEN MANGLENDE OPLYSNING VAR MEGET TÆT PÅ AT KOSTE MIG 12500, da jeg fik ødelagt apparatet kort tid efter, at jeg forsikrede apparatet (hvilket jeg gjorde umiddelbart efter, at være gjort opmærksom på dette). DET bør man rette op på!!!!	Godt
65	Når høreapparater indstilles på Viborg Sygehus, prøver jeg at få indstillingen uden for auditoriet, og det er virkelig godt for indstillingen af høreapparatet.	Virkelig godt
67	Informationen omkring det nye apparat forstå jeg ikke, og det viste sig altså også, at der blev bestilt et forkert hjem.	Godt
	ID	Samlet indtryk
	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	
1	Er godt tilfreds med [sygehuset], og at jeg ikke skal til andet sygehus.	Virkelig godt
5	Jeg var dårlig ved udskrivelsen og fattede/fangede egentlig ikke ret meget af, hvad der blev	Dårligt

- sagt. :-{
- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 6 | Oplevede evaluering efter operation og svar på vævsprøve som en smule overfladisk. Hurtigt ind og hurtigt ud. | Godt |
|  | 7 | Kom med meget hæs stemme. Fik at vide, at jeg ikke måtte arbejde indtil [ferien]. Da jeg kom til talepædagog, stod der i hendes papirer, at jeg ikke måtte arbejde [], før hun kom i gang med behandlinger. []. Da havde jeg altså arbejdet syv uger, hvor jeg ifølge journalen burde passe på stemmen uden at gå på arbejde. Dårlig information. | Uoplyst |
|  | 12 | Skuffende, at det ikke var læge NN eller en læge fra Øre-næse-hals afdelingen, man blev tilset af. | Godt |
|  | 13 | Jeg fik indsat et implantat i øret i stedet for den protese, der i forvejen sad der. Men fik aldrig information omkring implantatet. Kun at det var blevet sat ind. | Godt |
|  | 15 | Der er kun en ting, jeg har været meget træt af. Det var, at sygeplejersken klippede alt for meget hår af. [] Lav en retningslinje for hvor meget. | Virkelig godt |
|  | 18 | Efter min operation tog jeg hjem uvidende om, at min næse ville bløde meget. Denne information modtog jeg ikke før eller efter operationen. | Godt |
|  | 23 | Jeg fik tilsendt et spørgeskema på tre sider, som skulle udfyldes før besøget. Besøget drejede sig om min [lille] søn. Man skal ikke sende de samme spørgeskemaer ud til alle aldersgrupper, da jeg følte mig lidt til grin med de ting jeg skulle svare på. Måske skulle man overveje at lave spørgeskemaer til forskellige aldersgrupper. | Godt |

Øre-næse-halsafdelingen

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Venligt og kompetent personale. Stor ros!!	Virkelig godt
6	Nej, men den var god.	Virkelig godt
13	Jeg må vente, til jeg næste gang er berettiget til nye høreapparater.	Godt
15	Egen læge er ikke involveret i mine [sygdomsproblemer]. [Jeg] er ikke vidende om, at der er kontakt ambulatoriet og egen læge imellem. Mon dog?	Virkelig godt
22	Vi har udfyldt skemaet, da vi begge har fået høreapparater flere gange og er glade for at komme til jer.	Godt
39	Flink og professionelt personale, der var lyttende og engageret i mit problem.	Virkelig godt
40	Rigtig godt.	Virkelig godt
41	Vil se frem til en lettere parkering.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Samlet indtryk
5	[Lettere forståeligt] personale ønskes!!	Dårligt
7	De meldte for uklart ud, hvad jeg måtte og ikke måtte bruge stemmen til. Det, de skrev i papirerne til speciallægen, fik jeg ikke at vide. Der stod, at jeg ikke måtte [anstrengte stemmen], før jeg kom i behandling ved speciallæge. Dette anede jeg intet om, og jeg brugte derfor stemmen uhensigtsmæssigt.	Uoplyst
17	Kunne godt have brugt stærkere smertestillende den efterfølgende uge. Det er umuligt at sove eller gøre noget som helst.	Godt
23	Vi er ikke færdige i ambulatoriet, så det er svært at svare så.	Godt

Øre-næse-halsafdelingen

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Akustikken tilgodeser ikke støjoverfølsomhed. [Fysiske rammer]	Godt
6	Jeg har ikke været alle i krogene.	Virkelig godt
7	Ved udskift til et nyt høreapparat, synes jeg, der går alt for lang tid, fra man har meldt sig, til der bliver sendt bud. Ellers må jeg sige, jeg altid har fået en enestående behandling. [Ventetid]	Godt
12	Venligt personale.	Godt
13	Personalet var ok. De kan jo ikke gøre for, at tingene ikke kan fungere.	Godt
15	Kun grund til tilfredshed. Besøg i ambulatoriet berører kun høretekniske forhold vedrørende høreapparater, dvs. banale praktiske ting/problemer, hvilke alle er ordnet helt ok!	Virkelig godt
18	Jeg er skuffet over at skulle vente i [over et år], når jeg måtte komme dagen efter, jeg henvendte mig om det defekte høreapparat for at få det repareret og fik at vide, at jeg skulle have høreprøve samtidig, hvilket jeg ikke fik. Sidst jeg fik høreprøve var for [en del år siden]. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
20	Venteværelset var i en mellemgang. Det ville være fint med et rum i stedet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
23	Jeg opfatter ikke min nedsatte hørelse som et stort problem, men er glad for mine høreapparater, og der har ikke været brug for de store justeringer.	Godt
25	Venteværelse var på gangen. Hvem tænker på rengøring, når man sidder med andre. Problem, ikke hos mig. [Fysiske rammer]	Uoplyst
27	Jeg fik meddelelse om, at der var mange måneders ventetid, til jeg kunne få nye høreapparater. Jeg har et meget stort høretab og hører slet ikke uden høreapparat. Jeg kom på høreklinikken kort til efter, fordi mit ene høreapparat gik i stykker. Men de sagde straks, at jeg kunne få høreprøve, og nye høreapparater med det samme. Så jeg er 100 procent tilfreds med min behandling på høreklinikken. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Jeg har ingen kommentarer. Jeg er godt tilfreds.	Godt
37	Angående ventetid var der ingen. For [nogle] år siden kunne man sommetider sidde og vente i to timer efter den tid, man havde. Endda om morgenen. [Ventetid]	Virkelig godt
48	Personalet er meget imødekommende og venligt :-). Rummene er ikke så gode til lydene. [Relationer til personale]	Virkelig godt
49	Jeg har været meget glad for mine besøg på Ambulant Hospitalet i Aarhus, hvor jeg fik mine første høreapparater [for mange år siden]. Dog vil jeg sige, at det ikke var alle, der var lige venlige. Men langt de fleste var søde. I dag er jeg [gammel] og meget glad for mine to gode høreapparater [], for hvis de svigter, er jeg ikke ok. Jeg er ligeledes glad for en god service her i disse dage. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
50	Jeg har to høreapparater. Jeg har ikke den nytte af dem, jeg havde forventet. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
51	Jeg synes, at man bør have rensat sine ører i ambulatoriet, i stedet for at skulle gå til sin egen	Virkelig godt

	læge først. Det sparer tid og penge for patient og samfund.	
✎ 52	Jeg havde andet at tænke på end at tælle nullermænd, men der var sikkert rent og pænt, som altid på hospitaler. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 54	Alle i personalet er meget gode til at tale med mit barn. Især pædagogerne er helt fantastiske. Og det er rart, at alle først henvender sig til mit barn, så han føler at han bliver inddraget i beslutningerne, og at det faktisk er sejt at skulle have høreapparat. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 55	Jeg fik god og meget venlig behandling. TAK. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 57	Jeg husker intet om rengøringsniveauet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 61	Slidte lokaler! [Fysiske rammer]	Godt
✎ 63	Det kneb lidt med at forstå lægen []. Der synes jeg, at der kunne være en [anden person tilstede], så man var sikker på, at der ikke skete misforståelser. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 65	Jeg skulle [rejse] få uger efter, at mine høreapparater gik i stykker, og jeg fik nye i løbet af få dage, og det var fin betjening. Indstillingen af apparaterne var perfekt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 66	Jeg er meget imponeret af jeres trappeelevatør. Da jeg er gangbesværet, var det en stor hjælp for mig. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Samlet indtryk
✎ 1	Er godt tilfreds med Viborg sygehus. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 4	Jeg synes ikke, man behøver blive kaldt ind så lang tid før, man skal opereres, når der ikke er noget galt. [Ventetid]	Godt
✎ 9	Jeg mødte meget stor venlighed.	Virkelig godt
✎ 15	Læg nogle ugeblade. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 16	Det bedste er, at alt er gået godt, og den læge, der opererede, gjorde et fantastisk stykke arbejde, og tak for det! [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 22	Ingen ventetid. Fleksibelt personale med hensyn til tider og ønsker. Venligt og forstående personale, der tog mine bekymringer alvorligt (på nær en, og det er grund til det negative). [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
✎ 23	Gør venteværelserne lidt mere venlige at sidde i. Det er lidt tom og uhyggeligt, at sidder der og vente. [Fysiske rammer]	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 afdeling³. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

