

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Øjenafdeling

Hospitalsenheden Vest

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
	Undersøgelles-/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.....	89
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	310
Afdelingens svarprocent:	78%

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).

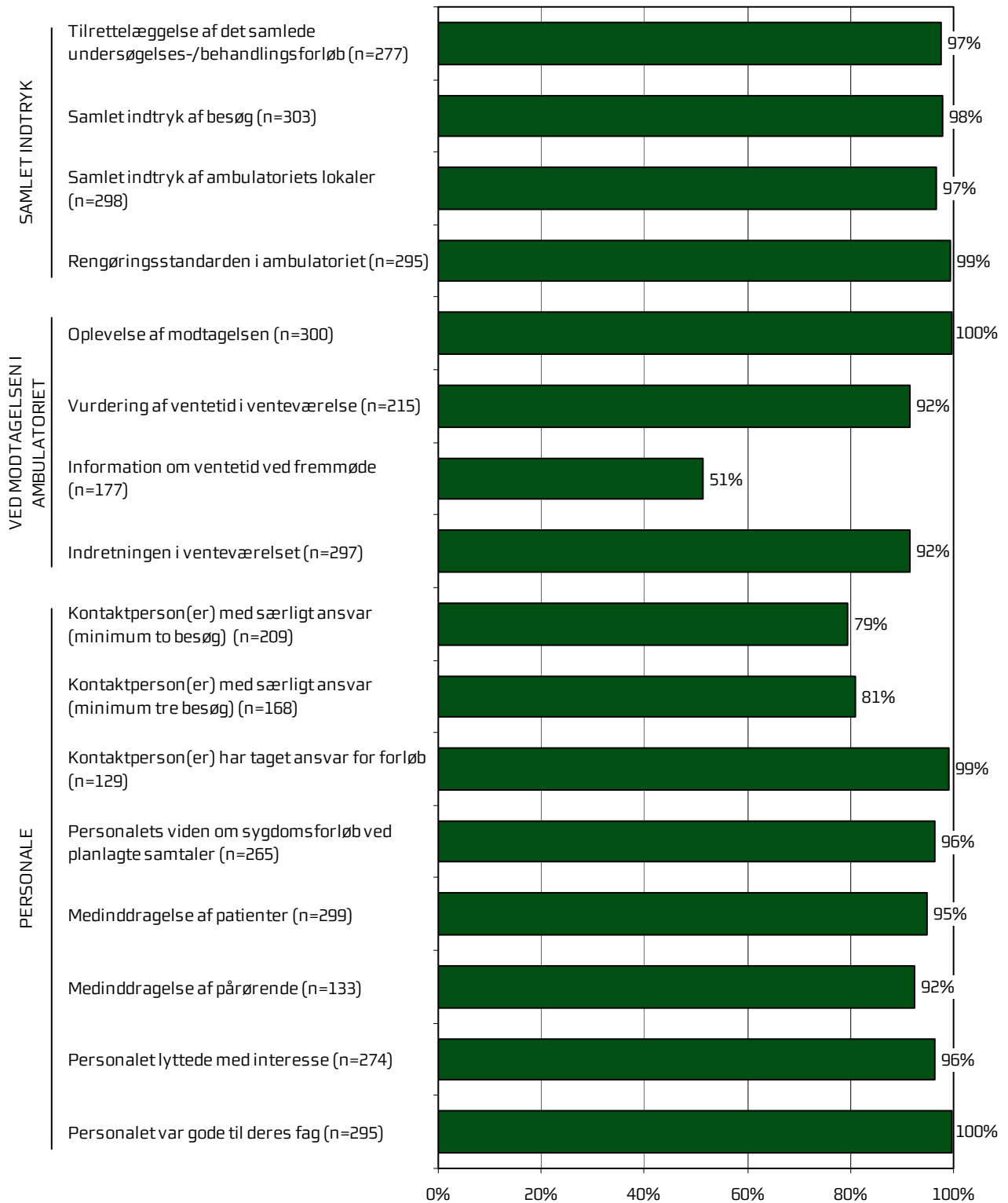
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

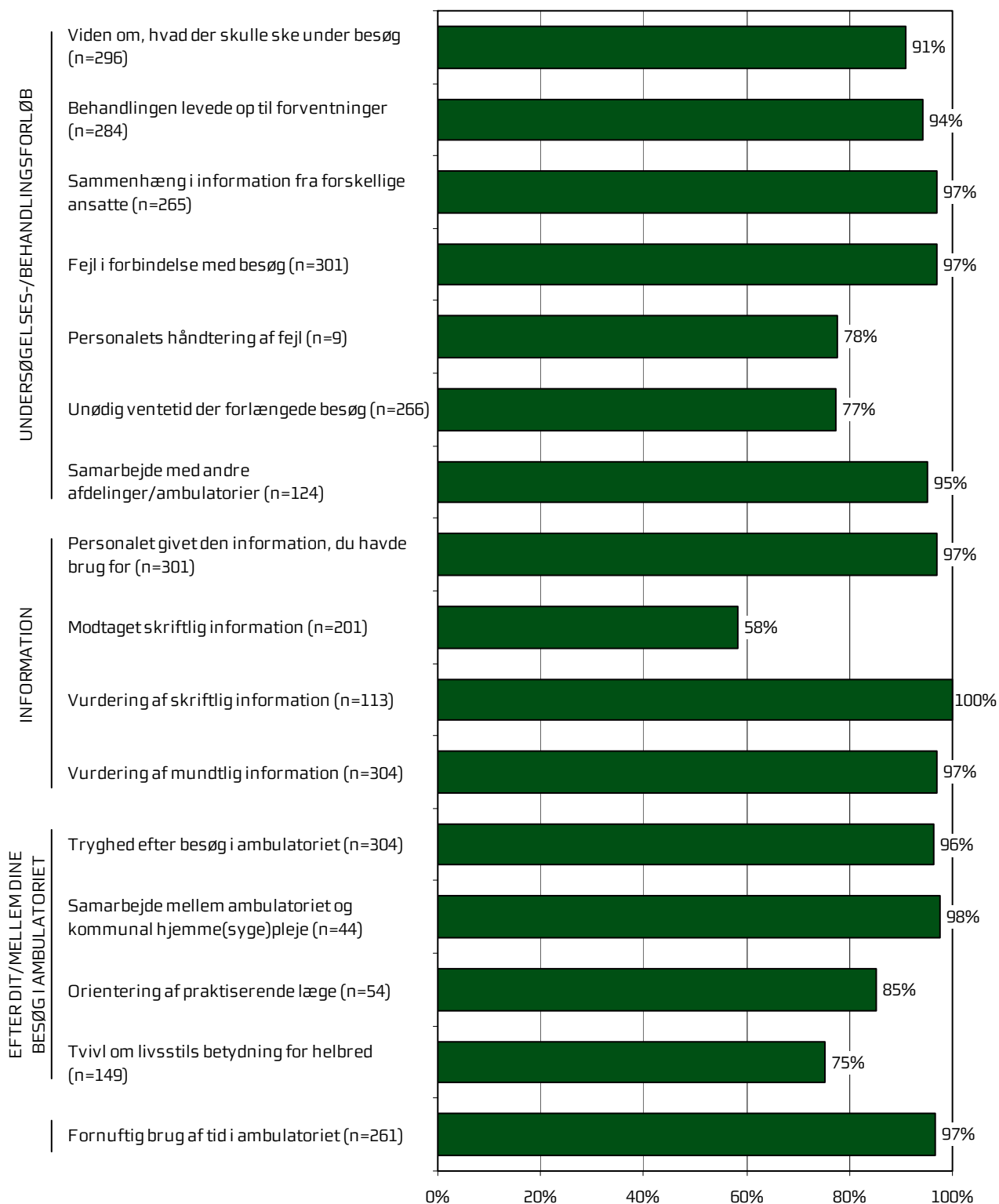
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Øjenafdelingen, Holstebro

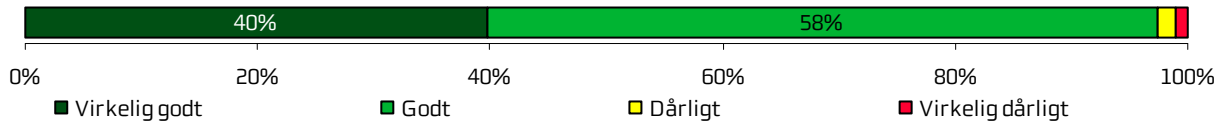
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

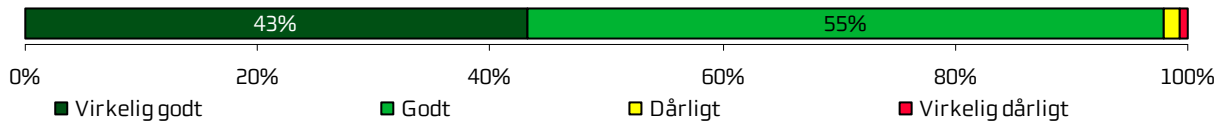
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

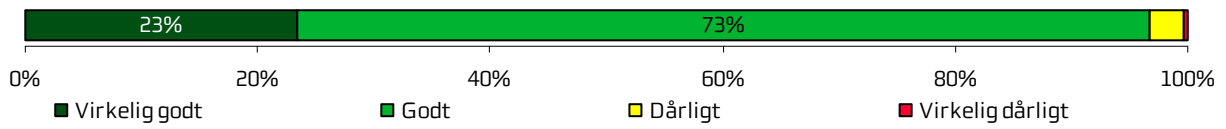
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=277)



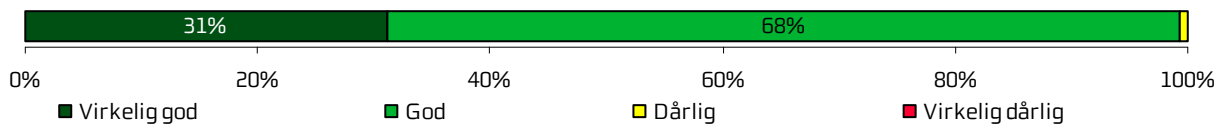
Samlet indtryk af besøg (n=303)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=298)



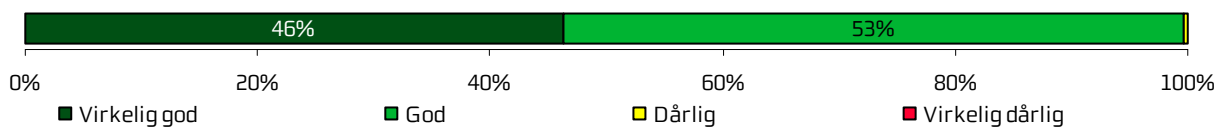
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=295)



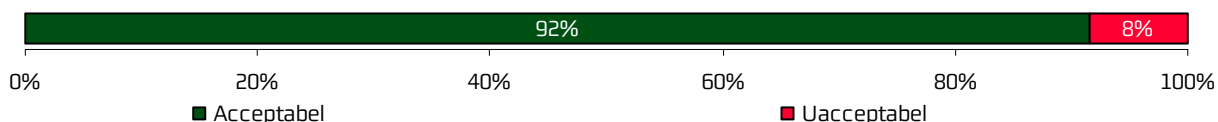
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	96 %	97 %	98 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	95 %	98 %	98 %	95 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	98 %	-	98 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	100 %	98 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

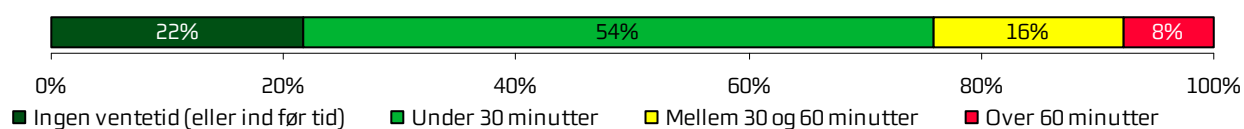
Oplevelse af modtagelsen (n=300)



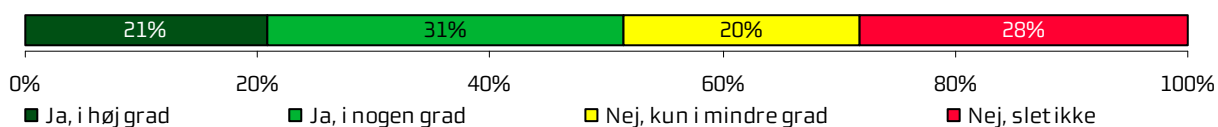
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=215)



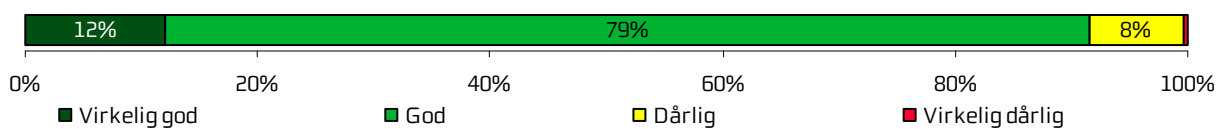
Længde af ventetid i venteværelse (n=207)



Information om ventetid ved fremmøde (n=177)



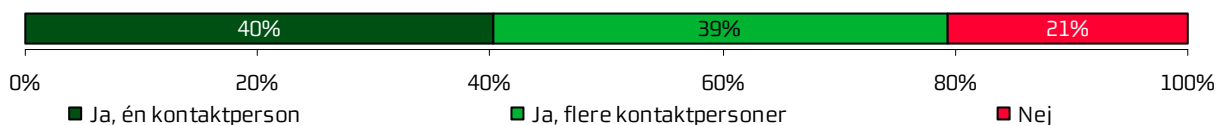
Indretningen i venteværelset (n=297)



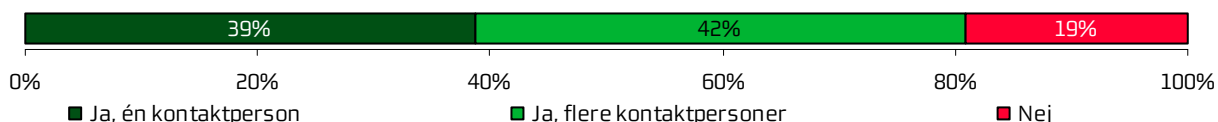
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 %	99 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	91 %	93 %	98 % *	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	51 %	45 %	44 %	49 %	27 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	92 %	93 %	95 % *	81 % *	90 % *

Personale

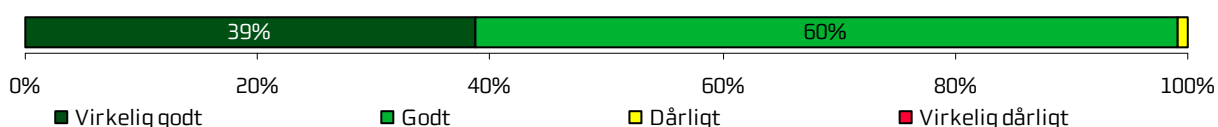
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=209)



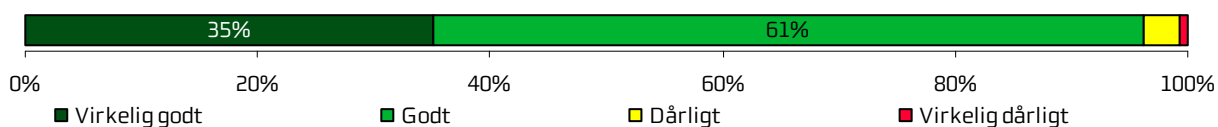
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=168)



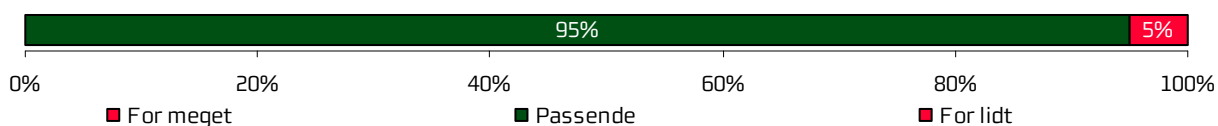
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=129)



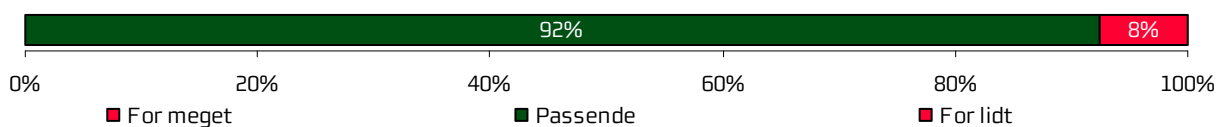
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=265)



Medinddragelse af patienter (n=299)



Medinddragelse af pårørende (n=133)



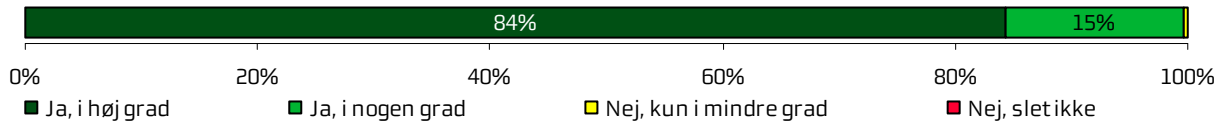
Personalet lyttede med interesse (n=274)



	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)	79 %	76 %	85 %	90 % *	69 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	81 %	77 %	86 %	98 % *	74 %	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	100 %	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	95 %	96 %	97 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	93 %	95 %	96 %	91 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	84 % *	87 %	95 %	90 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	98 %	98 %	98 %	94 %	96 % *

Personale (fortsat)

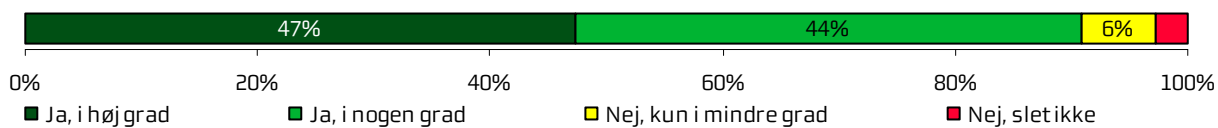
Personalet var gode til deres fag (n=295)



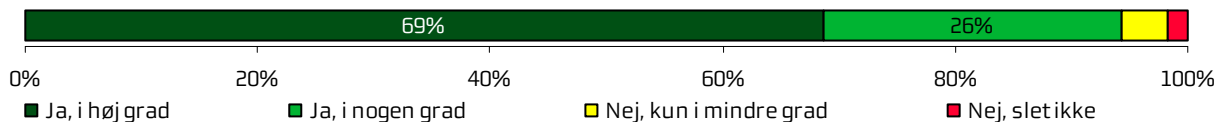
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	100 %	99 %	97 % *	98 % *

Undersøges-/behandlingsforløb

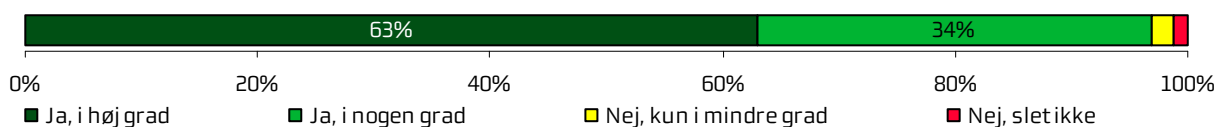
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=296)



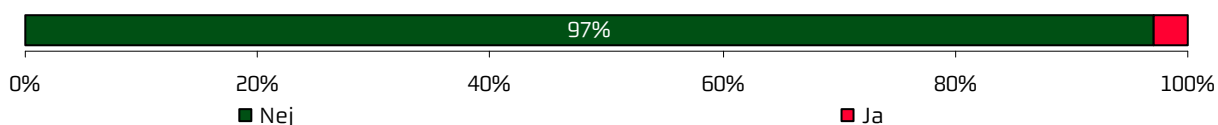
Behandlingen levede op til forventninger (n=284)



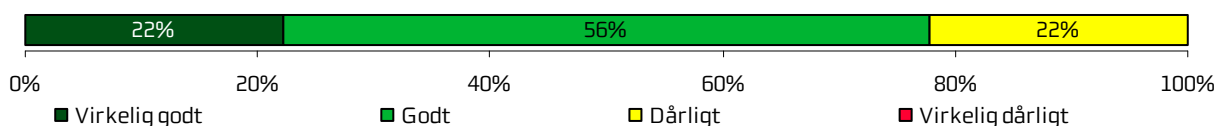
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=265)



Fejl i forbindelse med besøg (n=301)



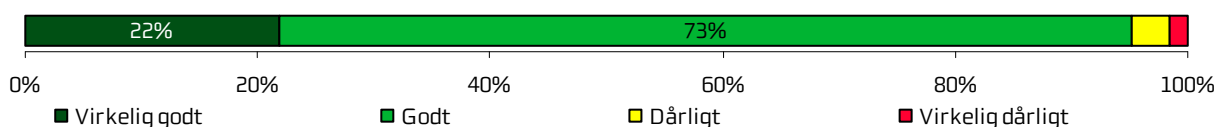
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=266)



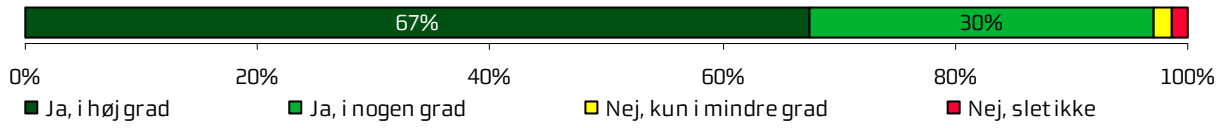
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=124)



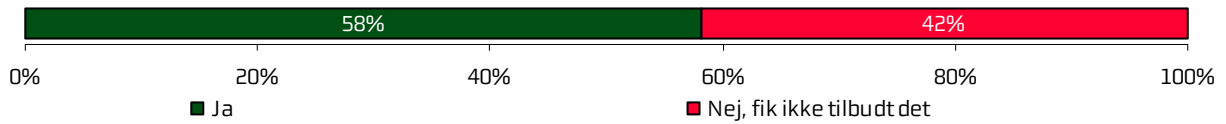
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	90 %	92 %	94 %	82 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	92 %	94 %	96 %	89 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	94 %	97 %	98 %	92 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	95 %	95 %	91 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	78 %	85 %	80 %	59 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	77 %	82 %	86 % *	94 % *	87 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	94 %	96 %	97 %	88 % *	93 % *

Information

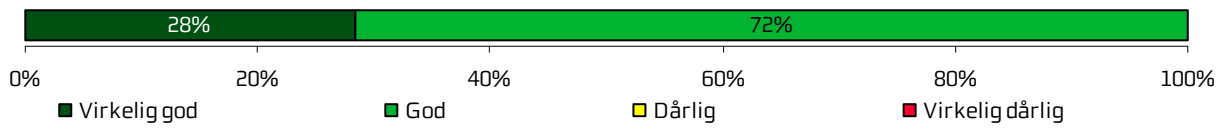
Personalet givet den information, du havde brug for (n=301)



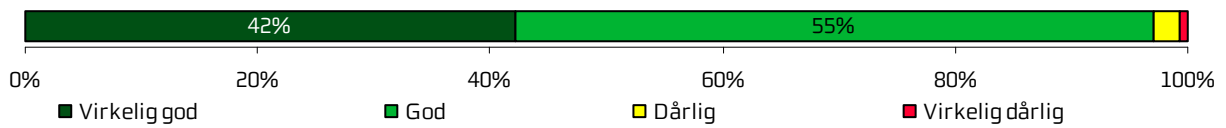
Modtaget skriftlig information (n=201)



Vurdering af skriftlig information (n=113)



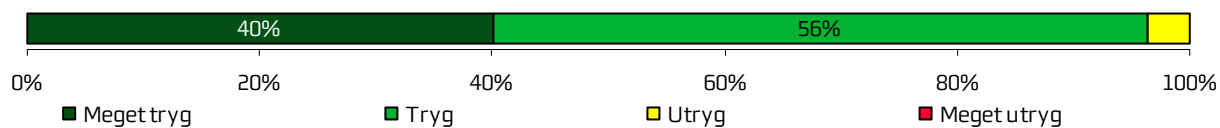
Vurdering af mundtlig information (n=304)



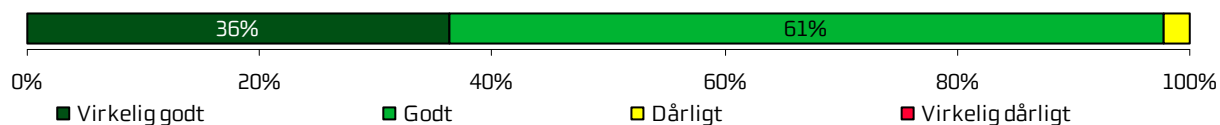
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	93 % *	-	95 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	58 %	61 %	66 %	80 % *	64 %	71 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 %	99 % *	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	98 %	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

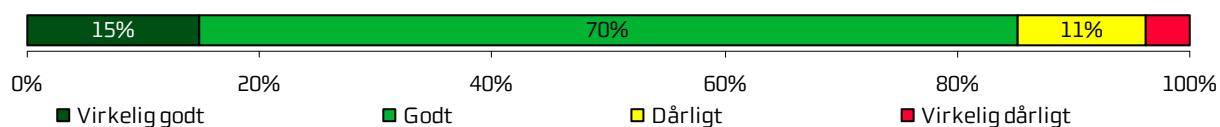
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=304)



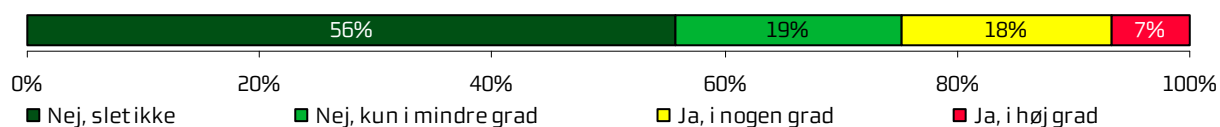
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=44)



Orientering af praktiserende læge (n=54)



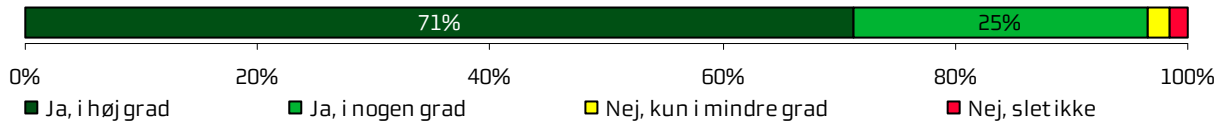
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=149)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	92 % *	95 %	95 %	92 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98 %	88 %	87 % *	96 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	83 %	83 %	93 %	78 %	86 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	75 %	80 %	81 %	69 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=261)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	94 %	97 %	98 %	95 %	97 %

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 kommentarfelter. 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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

22. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

32. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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) 78 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	78%	100%
Køn		
Mand	45%	43%
Kvinde	55%	57%
Aldersgruppe		
Under 20 år	2%	3%
20-39 år	1%	3%
40-59 år	10%	12%
60-79 år	57%	54%
80 år eller derover	30%	28%

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		310		100%
Køn				
Mand		140		45%
Kvinde		170		55%
Aldersgruppe				
Under 20 år		5		2%
20-39 år		4		1%
40-59 år		31		10%
60-79 år		178		57%
80 år eller derover		92		30%
Skema udfyldt af				
Patienten		262		87%
Pårørende		38		13%
Modersmål				
Dansk		305		99%
Ikke dansk		3		1%
Diagnose				
DH256/KCJE20		87		28%
DH353/KCKD05		88		28%
Øvrige		135		44%

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	40	58	1	1	277	22
Køn						
Mand	43	54	2	1	124	12
Kvinde	37	61	1	1	153	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	60	20	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	35	62	4	0	26	5
60-79 år	42	55	1	2	160	11
80 år eller derover	39	61	0	0	84	4
Skema udfyldt af						
Patienten	41	56	2	0	232	20
Pårørende	29	69	0	3	35	2
Modersmål						
Dansk	40	57	1	1	272	22
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	34	63	1	1	82	3
DH353/KCKD05	54	46	0	0	83	2
Øvrige	33	63	3	2	112	17

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	43	55	1	1	303
Køn					
Mand	49	49	1	1	138
Kvinde	38	60	1	1	165
Aldersgruppe					
Under 20 år	60	20	20	0	5
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	35	61	3	0	31
60-79 år	48	50	1	1	174
80 år eller derover	38	62	0	0	89
Skema udfyldt af					
Patienten	44	55	2	0	256
Pårørende	41	57	0	3	37
Modersmål					
Dansk	43	55	1	1	298
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
DH256/KCJE20	42	58	0	0	85
DH353/KCKD05	57	43	0	0	84
Øvrige	35	60	3	1	134

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	73	3	0	298
Køn					
Mand	23	72	4	0	137
Kvinde	24	74	2	1	161
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	80	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	26	71	3	0	31
60-79 år	20	77	3	0	172
80 år eller derover	29	66	3	1	86
Skema udfyldt af					
Patienten	25	72	3	0	252
Pårørende	19	81	0	0	36
Modersmål					
Dansk	24	73	3	0	293
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
DH256/KCJE20	25	71	2	1	84
DH353/KCKD05	25	69	6	0	83
Øvrige	21	77	2	0	131

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	31	68	1	0	295
Køn					
Mand	36	63	1	0	136
Kvinde	27	72	1	0	159
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	29	71	0	0	31
60-79 år	29	71	0	0	173
80 år eller derover	37	61	2	0	82
Skema udfyldt af					
Patienten	32	67	1	0	250
Pårørende	25	75	0	0	36
Modersmål					
Dansk	31	68	1	0	290
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
DH256/KCJE20	25	74	1	0	81
DH353/KCKD05	43	57	0	0	83
Øvrige	27	72	1	0	131

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	53	0	0	300
Køn					
Mand	48	51	1	0	136
Kvinde	45	55	0	0	164
Aldersgruppe					
Under 20 år	60	40	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	42	58	0	0	31
60-79 år	44	56	1	0	172
80 år eller derover	55	45	0	0	88
Skema udfyldt af					
Patienten	47	53	0	0	252
Pårørende	45	55	0	0	38
Modersmål					
Dansk	46	53	0	0	295
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
DH256/KCJE20	45	55	0	0	84
DH353/KCKD05	55	45	0	0	85
Øvrige	41	58	1	0	131

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	92	8	215	93
Køn				
Mand	92	8	103	36
Kvinde	91	9	112	57
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	-	-	4	0
40-59 år	77	23	22	9
60-79 år	93	7	119	57
80 år eller derover	96	4	68	24
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	178	82
Pårørende	87	13	30	8
Modersmål				
Dansk	92	8	212	91
Ikke dansk	-	-	2	1
Diagnose				
DH256/KCJE20	95	5	66	21
DH353/KCKD05	96	4	57	31
Øvrige	86	14	92	41

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	22	54	16	8	207	4
Køn						
Mand	28	50	16	6	101	1
Kvinde	16	58	17	9	106	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	5	67	19	10	21	1
60-79 år	20	54	16	9	116	1
80 år eller derover	31	50	14	5	64	2
Skema udfyldt af						
Patienten	21	54	17	8	172	2
Pårørende	29	50	14	7	28	2
Modersmål						
Dansk	22	54	16	8	204	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	20	49	22	9	65	1
DH353/KCKD05	33	52	11	4	54	2
Øvrige	16	59	16	9	88	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	31	20	28	177	23
Køn						
Mand	24	28	26	22	86	8
Kvinde	18	33	15	34	91	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	11	33	17	39	18	4
60-79 år	19	26	24	30	99	12
80 år eller derover	30	37	15	19	54	7
Skema udfyldt af						
Patienten	20	33	20	28	143	21
Pårørende	29	25	21	25	28	1
Modersmål						
Dansk	21	30	20	29	174	23
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	22	43	15	20	54	9
DH353/KCKD05	33	29	24	14	42	6
Øvrige	14	23	22	41	81	8

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	12	79	8	0	297	6
Køn						
Mand	10	80	10	1	136	3
Kvinde	14	79	7	0	161	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	10	83	7	0	30	0
60-79 år	8	81	10	1	171	3
80 år eller derover	22	73	6	0	88	2
Skema udfyldt af						
Patienten	12	80	8	0	250	5
Pårørende	16	81	3	0	37	1
Modersmål						
Dansk	12	80	8	0	292	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	14	78	6	1	83	3
DH353/KCKD05	13	80	7	0	87	0
Øvrige	10	80	10	0	127	3

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	40	39	21	209
Køn				
Mand	37	41	22	97
Kvinde	43	38	20	112
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	60	20	20	20
60-79 år	40	39	20	119
80 år eller derover	35	46	19	63
Skema udfyldt af				
Patienten	41	40	19	177
Pårørende	32	36	32	25
Modersmål				
Dansk	40	39	21	205
Ikke dansk	-	-	-	2
Diagnose				
DH256/KCJE20	60	23	17	52
DH353/KCKD05	29	53	18	76
Øvrige	38	37	25	81

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	39	42	19	168
Køn				
Mand	33	45	22	73
Kvinde	43	40	17	95
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	54	31	15	13
60-79 år	40	40	20	102
80 år eller derover	32	50	18	50
Skema udfyldt af				
Patienten	40	42	18	139
Pårørende	32	41	27	22
Modersmål				
Dansk	39	42	19	166
Ikke dansk	-	-	-	0
Diagnose				
DH256/KCJE20	60	24	16	50
DH353/KCKD05	28	55	17	65
Øvrige	32	43	25	53

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	39	60	1	0	129	2
Køn						
Mand	46	52	2	0	54	1
Kvinde	33	67	0	0	75	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	40	60	0	0	10	0
60-79 år	40	58	1	0	77	2
80 år eller derover	38	63	0	0	40	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	58	1	0	109	1
Pårørende	20	80	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	39	60	1	0	128	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	32	68	0	0	41	1
DH353/KCKD05	46	54	0	0	52	1
Øvrige	36	61	3	0	36	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	35	61	3	1	265	37
Køn						
Mand	42	53	4	2	125	14
Kvinde	29	69	2	0	140	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	60	20	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	27	65	4	4	26	4
60-79 år	35	61	3	1	151	22
80 år eller derover	38	61	1	0	79	11
Skema udfyldt af						
Patienten	34	62	4	0	222	34
Pårørende	42	58	0	0	33	3
Modersmål						
Dansk	35	61	3	1	260	37
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	28	72	0	0	74	13
DH353/KCKD05	49	49	2	0	82	4
Øvrige	29	63	6	2	109	20

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	299
Køn				
Mand	0	95	5	138
Kvinde	0	95	5	161
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	5
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	0	93	7	30
60-79 år	0	94	6	169
80 år eller derover	0	97	3	91
Skema udfyldt af				
Patienten	0	95	5	253
Pårørende	0	97	3	37
Modersmål				
Dansk	0	95	5	295
Ikke dansk	-	-	-	2
Diagnose				
DH256/KCJE20	0	93	7	83
DH353/KCKD05	0	99	1	86
Øvrige	0	94	6	130

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	92	8	133	169
Køn					
Mand	0	96	4	55	81
Kvinde	0	90	10	78	88
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	5	0
20-39 år	-	-	-	1	3
40-59 år	0	89	11	9	22
60-79 år	0	91	9	74	101
80 år eller derover	0	95	5	44	43
Skema udfyldt af					
Patienten	0	91	9	96	160
Pårørende	0	97	3	29	7
Modersmål					
Dansk	0	92	8	131	166
Ikke dansk	-	-	-	2	1
Diagnose					
DH256/KCJE20	0	95	5	38	47
DH353/KCKD05	0	93	7	43	40
Øvrige	0	90	10	52	82

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	30	3	1	274	27
Køn						
Mand	68	27	3	2	121	16
Kvinde	66	31	2	1	153	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	20	20	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	52	39	10	0	31	0
60-79 år	69	28	1	1	160	12
80 år eller derover	67	31	1	1	75	14
Skema udfyldt af						
Patienten	65	31	3	1	227	27
Pårørende	79	21	0	0	38	0
Modersmål						
Dansk	67	29	3	1	269	27
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	62	38	0	0	76	8
DH353/KCKD05	77	21	1	1	81	4
Øvrige	63	30	5	2	117	15

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	84	15	0	0	295	13
Køn						
Mand	83	16	1	0	137	2
Kvinde	85	15	0	0	158	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	100	0	0	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	81	19	0	0	31	0
60-79 år	82	18	1	0	171	7
80 år eller derover	92	8	0	0	84	6
Skema udfyldt af						
Patienten	83	17	0	0	247	13
Pårørende	92	8	0	0	38	0
Modersmål						
Dansk	85	15	0	0	290	13
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	88	12	0	0	81	4
DH353/KCKD05	92	8	0	0	85	3
Øvrige	78	22	1	0	129	6

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	47	44	6	3	296	7
Køn						
Mand	47	46	5	1	137	2
Kvinde	47	42	8	4	159	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	60	0	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	42	48	6	3	31	0
60-79 år	46	46	6	1	170	5
80 år eller derover	51	36	7	6	86	2
Skema udfyldt af						
Patienten	48	43	7	2	248	7
Pårørende	39	50	3	8	38	0
Modersmål						
Dansk	47	43	7	3	291	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	51	41	6	2	83	2
DH353/KCKD05	58	37	2	2	84	2
Øvrige	38	50	9	3	129	3

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	69	26	4	2	284	21
Køn						
Mand	72	21	5	2	131	9
Kvinde	66	29	3	1	153	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	80	0	20	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	71	21	7	0	28	3
60-79 år	70	26	2	2	164	11
80 år eller derover	66	28	4	2	83	7
Skema udfyldt af						
Patienten	70	25	4	2	240	17
Pårørende	61	33	6	0	36	2
Modersmål						
Dansk	69	26	4	2	279	21
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	77	20	1	1	79	5
DH353/KCKD05	67	30	2	1	81	6
Øvrige	65	27	6	2	124	10

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	63	34	2	1	265	34
Køn						
Mand	64	33	2	2	121	17
Kvinde	63	35	2	1	144	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	40	20	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	62	38	0	0	26	4
60-79 år	66	30	3	1	156	18
80 år eller derover	59	39	0	1	74	12
Skema udfyldt af						
Patienten	63	35	1	1	220	31
Pårørende	64	31	6	0	36	2
Modersmål						
Dansk	64	33	2	1	260	34
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	71	28	1	0	72	11
DH353/KCKD05	66	33	0	1	82	4
Øvrige	56	39	4	2	111	19

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	97	3	301
Køn			
Mand	95	5	134
Kvinde	99	1	167
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	5
20-39 år	-	-	4
40-59 år	97	3	31
60-79 år	97	3	172
80 år eller derover	98	2	89
Skema udfyldt af			
Patienten	97	3	255
Pårørende	97	3	37
Modersmål			
Dansk	97	3	296
Ikke dansk	-	-	3
Diagnose			
DH256/KCJE20	95	5	84
DH353/KCKD05	99	1	87
Øvrige	97	3	130

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	22	56	22	0	9	0
Køn						
Mand	14	71	14	0	7	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	20	60	20	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	50	25	0	8	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	22	56	22	0	9	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	-	-	-	-	4	0
DH353/KCKD05	-	-	-	-	1	0
Øvrige	-	-	-	-	4	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	32	18	5	266	25
Køn						
Mand	48	35	13	4	120	10
Kvinde	45	29	22	5	146	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	45	29	19	6	31	0
60-79 år	41	33	21	5	156	12
80 år eller derover	56	31	11	1	71	12
Skema udfyldt af						
Patienten	45	33	17	4	223	23
Pårørende	50	24	24	3	34	1
Modersmål						
Dansk	46	31	18	5	262	24
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	46	33	18	3	72	7
DH353/KCKD05	51	32	16	1	73	9
Øvrige	43	31	19	7	121	9

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	73	3	2	124	110
Køn						
Mand	21	73	4	2	52	47
Kvinde	22	74	3	1	72	63
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	7	80	7	7	15	13
60-79 år	25	71	3	1	73	64
80 år eller derover	19	77	3	0	31	30
Skema udfyldt af						
Patienten	22	73	4	1	101	95
Pårørende	20	75	0	5	20	9
Modersmål						
Dansk	22	73	3	2	121	109
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	17	83	0	0	29	31
DH353/KCKD05	37	60	3	0	35	33
Øvrige	15	77	5	3	60	46

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	67	30	2	1	301
Køn					
Mand	68	30	0	2	138
Kvinde	67	29	3	1	163
Aldersgruppe					
Under 20 år	80	20	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	55	42	0	3	31
60-79 år	67	30	1	2	174
80 år eller derover	72	24	3	0	87
Skema udfyldt af					
Patienten	67	31	1	1	254
Pårørende	73	24	3	0	37
Modersmål					
Dansk	67	30	2	1	296
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
DH256/KCJE20	68	32	0	0	84
DH353/KCKD05	79	21	0	0	85
Øvrige	60	33	4	3	132

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	58	42	201	94
Køn				
Mand	64	36	97	39
Kvinde	53	47	104	55
Aldersgruppe				
Under 20 år	40	60	5	0
20-39 år	-	-	3	1
40-59 år	53	47	19	11
60-79 år	62	38	117	56
80 år eller derover	51	49	57	26
Skema udfyldt af				
Patienten	59	41	161	86
Pårørende	55	45	31	7
Modersmål				
Dansk	59	41	196	94
Ikke dansk	-	-	3	0
Diagnose				
DH256/KCJE20	77	23	62	18
DH353/KCKD05	51	49	63	22
Øvrige	49	51	76	54

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	28	72	0	0	113	1
Køn						
Mand	37	63	0	0	59	1
Kvinde	19	81	0	0	54	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	30	70	0	0	10	0
60-79 år	26	74	0	0	69	1
80 år eller derover	31	69	0	0	29	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	72	0	0	92	1
Pårørende	31	69	0	0	16	0
Modersmål						
Dansk	28	72	0	0	111	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	28	72	0	0	47	0
DH353/KCKD05	33	67	0	0	30	0
Øvrige	25	75	0	0	36	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	55	2	1	304
Køn					
Mand	48	48	2	1	139
Kvinde	37	61	2	0	165
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	80	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	48	45	6	0	31
60-79 år	44	53	2	1	173
80 år eller derover	37	62	1	0	91
Skema udfyldt af					
Patienten	42	55	3	0	257
Pårørende	46	54	0	0	37
Modersmål					
Dansk	42	55	2	1	299
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
DH256/KCJE20	40	59	1	0	85
DH353/KCKD05	53	47	0	0	86
Øvrige	36	58	5	2	133

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	56	4	0	304
Køn					
Mand	47	49	4	0	138
Kvinde	34	62	4	0	166
Aldersgruppe					
Under 20 år	80	20	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	39	58	3	0	31
60-79 år	37	58	5	0	175
80 år eller derover	45	53	2	0	89
Skema udfyldt af					
Patienten	40	57	4	0	257
Pårørende	46	54	0	0	37
Modersmål					
Dansk	40	56	4	0	299
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
DH256/KCJE20	36	62	2	0	86
DH353/KCKD05	53	45	1	0	86
Øvrige	34	60	6	0	132

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	36	61	2	0	44	17	236
Køn							
Mand	44	56	0	0	18	8	108
Kvinde	31	65	4	0	26	9	128
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	1	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0	4
40-59 år	-	-	-	-	3	2	26
60-79 år	39	56	6	0	18	7	147
80 år eller derover	41	59	0	0	22	7	56
Skema udfyldt af							
Patienten	35	62	3	0	34	11	204
Pårørende	40	60	0	0	10	5	23
Modersmål							
Dansk	38	60	2	0	42	17	233
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Diagnose							
DH256/KCJE20	28	72	0	0	18	1	64
DH353/KCKD05	45	45	9	0	11	4	68
Øvrige	40	60	0	0	15	12	104

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	15	70	11	4	54	232
Køn						
Mand	24	56	12	8	25	109
Kvinde	7	83	10	0	29	123
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	3
20-39 år	-	-	-	-	0	4
40-59 år	17	83	0	0	6	24
60-79 år	17	63	14	6	35	133
80 år eller derover	8	83	8	0	12	68
Skema udfyldt af						
Patienten	15	71	10	4	48	195
Pårørende	0	80	20	0	5	28
Modersmål						
Dansk	15	69	12	4	52	229
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Diagnose						
DH256/KCJE20	11	89	0	0	19	62
DH353/KCKD05	0	70	30	0	10	66
Øvrige	24	56	12	8	25	104

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	56	19	18	7	149	140
Køn						
Mand	51	19	25	5	75	59
Kvinde	61	20	11	8	74	81
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	4
20-39 år	-	-	-	-	1	3
40-59 år	35	47	18	0	17	14
60-79 år	56	18	20	6	88	77
80 år eller derover	62	12	14	12	42	42
Skema udfyldt af						
Patienten	55	18	18	8	121	123
Pårørende	52	29	19	0	21	14
Modersmål						
Dansk	56	19	18	7	146	138
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Diagnose						
DH256/KCJE20	69	14	9	9	35	46
DH353/KCKD05	46	20	24	10	50	34
Øvrige	56	22	19	3	64	60

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	25	2	2	261	39
Køn						
Mand	72	26	1	2	121	14
Kvinde	71	25	3	1	140	25
Aldersgruppe						
Under 20 år	100	0	0	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	66	31	3	0	29	2
60-79 år	69	27	1	2	147	26
80 år eller derover	75	21	3	1	76	11
Skema udfyldt af						
Patienten	73	24	2	1	217	36
Pårørende	64	31	3	3	36	1
Modersmål						
Dansk	72	25	2	2	257	38
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	72	26	1	0	69	14
DH353/KCKD05	76	22	3	0	74	10
Øvrige	68	27	2	3	118	15

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			12
Kommunikation og information			1
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			13
Pleje			0
Relationer til personale			7
Ventetid			6

Øjenafdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
1	Flinke og hjælpsomme sygeplejersker!!!!	Virkelig god
5	God.	Virkelig god
7	Kun positive oplevelser. Super!	Virkelig god
9	Venlig og hjælpsom.	Virkelig god
12	Det var hurtigt og effektivt. Ingen spildtid og alligevel i tryk og varm tone.	Virkelig god
13	Venlighed og hjælpsomhed, når for eksempel sygesikringsbeviset ikke virker.	God
17	Foregår via ankomstterminal, som fungerer. Mere personligt, da man henvendte sig til en person.	God
18	En modtagelse, hvor man kun møder en maskine, hvor man skal køre sit sygesikringskort igennem er lidt upersonligt.	God
19	Personalet er meget søde og imødekommende. Rigtig god afdeling (stueetagen).	Virkelig god
29	Meget venligt personale.	God
30	God. En dag manglende kørestole ved indgangen.	Virkelig god
31	Alt var i orden.	Virkelig god
33	Ja. Ventetiden var meget lang for det meste. Der var kaldt rigtig mange ind til undersøgelse. Så de var altid bagefter.	God
35	Meget venlige sygeplejersker.	Virkelig god
37	I en øjenafdeling med svagt seende er det ikke logisk, at man selv skal køre sygesikringskort igennem ved ankomst.	God
38	Jeg synes, personalet i ambulatoriet er meget imødekommende og behjælpelig.	Virkelig god
41	Alle er så venlige og hjælpsomme på alle områder.	Virkelig god
44	Bliver altid budt velkommen. Søde og rare sygeplejersker.	Virkelig god
45	Min tid var blevet slettet ved en fejl, kunne de se, da jeg heller ikke havde en tid senere. Men de fandt tid til mig alligevel. Derfor talte jeg ikke med den sædvanlige læge.	God
46	Ventetid varierede noget, men aldrig grelt.	Virkelig god
53	Jeg mødte venlighed.	Virkelig god
54	Følte lidt forvildet.	God
55	Jeg kom tre måneder før datoen, hvor jeg var indkaldt. Så blev jeg tilbudt en afbestilt tid ugen efter. Det var flot.	Virkelig god
60	Dejligt man selv kan registrere sig med sygesikringskort og ikke skal stå og afvente.	God
64	Jeg kan kun sige, at jeg hver eneste gang, jeg har været der, udelukkende er blevet mødt med venlighed og omsorg af såvel personalet og de mange forskellige læger, der har behandlet mig. Jeg er meget ked af, at jeg ikke kan blive ved med at komme der. Jeg føler mig tryk og føler, jeg er i hænderne på ekspertisen, når jeg træder ind på øjenklinikken i Holstebro.	Virkelig god

	65	Den er god, når først du bliver mødt af en person, men du skal jo selv registrere dig og sidde og vente, og der kan gå lang tid.	God
	67	Venlig og meget behjælpelig.	Virkelig god
	68	Tag med i bedømmelse af mine svar, at jeg har været der [mange] gange.	Virkelig god
	77	Det er dejligt, at komme hos jer. I er venlige, smilende, selv tidlig morgen. Der er mange, der godt kunne lære noget :-)	God
	81	Altid god og venlig modtagelse!	Virkelig god
	83	Ventetiden er for lang i forhold til den tid, man har fået.	God
	85	Jeg synes, det er for dårligt, at man ikke bliver informeret om ventetid (årsag).	Virkelig god
	87	Man kan jo ikke sige noget specielt om modtagelsen. Bruger sit sygesikringskort, og snakker ikke med nogen.	God
	92	Person 1. Ankomstmodtagelse i venteværelse. God person 2. Registrering mv. En lidt halv-muggen sygeplejerske. Måske bare en dårlig dag for hende. Person 3. Undersøgelse/scanning af øjet mv. Super god behandling. Person 4. Super god forklaring mv.	Virkelig god

Øjenafdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
4	Jeg fik allergisk reaktion efter øjendråber ved forundersøgelsen. Afdelingen ville ikke tro det. Fik derfor også allergisk reaktion af øjendråber ved operationen. Øjet blev rødt og hævet. Fik dråber igen til kontrol dagen efter. Afdelingen blev da nødt til at give tablet for at forhindre allergisk reaktion igen.	Uoplyst
11	For lang tid mellem bedøvelse og behandling.	Uoplyst
25	[Blev behandlet for] efterstær to gange på samme øje.	Godt
45	Det med den slettede tid.	Virkelig godt
62	Flere gange uoverensstemmelse mellem lægens besked og den trykte besked fra maskinen. Når jeg spurgte, fik jeg hver gang at vide, at maskinen havde været i stykker!!!	Uoplyst
65	De glemte mig i venteværelset og spurgte efter en time, hvad jeg skulle.	Godt
73	Ingen. Er fast patient og får indsprøjtning ca. 2/3 af gangene.	Uoplyst
76	Manglende opfølgning på første besøg. Udsættelser af undersøgelser og operationer.	Godt
80	Blev indkaldt til operation på overtid [om eftermiddagen]. Ventede i ca. tre timer, hvorefter lægen meddelte, at hun ikke kunne operere mig på dette sene tidspunkt.	Godt
81	Jeg har endnu ikke oplevet fejl ved mine besøg.	Uoplyst
86	Nethinden løsne sig igen.	Uoplyst

Øjenafdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Det har været et langt forløb. [Fra foråret] og frem til [vinter] [har der været] udskiftning af NN, men indtil nu er det gået planmæssigt. Ting tager tid, noget tager lidt længere :O) Er nu næsten på fornavn med de fleste på afdelingen og føler mig helt hjemme. Trygt og godt. Kompetente folk, også lægerne :O)	Virkelig godt
2	For lang ventetid på lægerne.	Godt
3	Personalemangel (kirurger) synes at være skyld i, at der opstår ventetid.	Virkelig godt
6	Jeg synes, at jeg bliver behandlet godt både med behandling og undersøgelse.	Virkelig godt
7	Akutte tilfælde kan jo altid forlænge ventetid, når en læge bliver hentet til akutmodtagelsen. Men den slags er der fuld forståelse for.	Virkelig godt
10	En [dame] var arrogant. Vidste for lidt.	Godt
13	Stor tilfredshed. Meget venligt personale. Kompetente, dygtige.	Godt
18	Jeg synes, der er urimelig lang ventetid på en forholdsvis lille operation. Der gik et år, fra jeg havde kontakt med egen læge, over speciallæge, og til indkaldelse til forundersøgelse og til jeg var færdigopereret.	Godt
21	Jeg ville have spurgt læge NN om noget, men han havde ikke tid. Og så var han væk. Meget frustrerende.	Dårligt
24	Umådelig flink personale.	Virkelig godt
26	Meget tilfredsstillende og effektivt undersøgelses- og behandlingsforløb.	Virkelig godt
34	Jeg kom akut [] og kan derfor ikke svare på mange af de foregående spørgsmål.	Godt
36	Kun at jeg med glæde vil tage imod tilbuddet om undersøgelse af [] et modermærke [et par gange om året] for at se, om det vokser.	Godt
38	Jeg kom til øjenafdelingen på grund af en fejloperation for grå stær, og jeg har gået hernede i [over et år] foreløbigt, men de kan ikke rigtig forstå, at jeg stadig har meget ondt i øjet.	Virkelig godt
40	Det undrer mig, at man sætter sin lid til min hukommelse om blodsukkerprocent mm., når disse data findes elektronisk. Det oplever jeg uprofessionelt. Også interessen for min søsters sygdomsforløb, der er [mange år] gammel, blev jeg udspurgt om. Uanset at den viden kan være relevant, er det et useriøst grundlag at træffe afgørelser på, synes jeg.	Godt
42	Nej.	Godt
43	Sygeplejersker arbejdede hurtigt og effektivt. Der har nogle gange været lang ventetid på lægen. Specielt hvis en læge også skulle passe skadestue.	Virkelig godt
47	Jeg kunne se/føle, at der var meget travlt.	Godt
48	Jeg er slet ikke tilfreds.	Uoplyst
51	I forhold til det antal personer (med pårørende), der var i venteposition, var venteværelset for lille.	Dårligt
56	Personen der skulle undersøge mig to af gangene, var [svær at forstå], og det gav mange misforståelser/problemer med at forstå hinanden. Og jeg følte ikke, at hun forstod, hvad jeg spurgte om. Seneste undersøgelse var [det en anden person], og alt var i orden med hensyn til kommunikationen.	Godt

✎	58	Sygeplejerskerne er hurtige til testene. Lang ventetid på læge, op til tre timer.	Godt
✎	64	Jeg ville blot gerne, at jeg måtte komme til kontrol i det mindste hvert halve år på Øjenklinikken i Holstebro.	Virkelig godt
✎	65	Efter forglemmelsen i venteværelset, kom der gang i tingene, og alting kørte godt derefter.	Godt
✎	69	Efterundersøgelse efter operation af to øjne. Undersøgelse af sygeplejerske ok. Ingen ventetid. Undersøgelse af LÆGE, ventetid over en time (lørdag). Ingen GOD oplevelse med modtagelse og information. Jeg har [arbejdet inden for sundhedsvæsenet i mange år] (pensionist).	Godt
✎	77	Jeg synes, personalet tjener deres penge. Er over det hele, næsten på samme tid. :-)	Virkelig godt
✎	78	Ventetiden til [] operation er for lang .	Virkelig godt
✎	79	Jeg kom ind akut og fik laser med det samme. Derefter til kontrol 14 dage efter, så det er vanskeligt at svare på alle spørgsmålene. Men jeg er meget tilfreds med behandlingen på afdelingen.	Godt
✎	80	Vist nok et lidt kompliceret tilfælde. Men trods nogle smerter, er det ok. Synet er så meget bedre, at jeg efter briller i [mange år], nu kan undvære dem.	Godt
✎	81	Personalet var virkelig gode til at informere, hvis der opstod ventetid på grund af akutte forløb, eller hvis der var sygdomsforløb og ferie hos lægerne!	Virkelig godt
✎	83	Man kan se, at de har travlt.	Godt
✎	87	Man bliver rimelig hurtigt kaldt ind til sygeplejerske og deres undersøgelse, men jeg har de sidste gange ventet en time, før jeg er kaldt ind til lægen. Dette, synes jeg, er at gøre grin med patienter og deres tid.	Dårligt
✎	88	Der er ofte en relativ lang ventetid efter kontakt med sygeplejersken til lægesamtalen. Det er lægen, man venter på. Mit første besøg på afdelingen tog seks timer. De andre gange max. halvanden time.	Godt
✎	92	Person tre (undersøgelse) og person fire (læge). Super god behandling og forklaring. Kan ikke forlanges bedre.	Virkelig godt

Øjenafdeling

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

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Almindelige pjecer, ganske udmærkede.	Virkelig godt
5	Nej.	Virkelig godt
7	Vær sød at ROSE personalet på øjenafdelingen i Holstebro. De er dygtige, søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
11	For dårlig forklaring om sygdom og forløb.	Godt
12	Det var lidt skræmmende af få "tilbudt" en operation. Måske ligger der oplagt i ordet "tilbud" en anbefaling til operation, men jeg blev usikker på min egen vurdering, så for mig personligt havde det været rarere med en klar anbefaling fra specialisten.	Virkelig godt
21	Man spørger ikke ind til, hvordan patienten har det. Man kan ikke få fremført, hvad man har af spørgsmål, der er ikke tid.	Dårligt
36	Nej, men man er jo altid bange for, om man kan mangle det, når kroppen i forvejen er nedbrudt. Og denne ene gang var hård! (Altså operationen).	Godt
51	Jeg fandt ikke den givne information fyldestgørende og forståelig nok.	Dårligt
56	Kun at kommunikationen er vigtig for at føle sig tilpas med situationen. Det duer ikke, at man ikke kan spørge og få svar.	Godt
57	Nej.	Virkelig godt
58	Læge NN er gud.	Godt
61	Sidste mødte vi [lidt over middag]. Vi blev færdige [et par timer senere]. Ventetiden var lang imellem hvert rum, især når transport hjem også tit indebærer lang ventetid.	Godt
67	Jeg føler, at de alle gør, hvad de kan, for at man kan få det bedre og være tilfreds. De er altid venlige og smilende og rare at tale med.	Virkelig godt
74	Efter min overbevisning mener jeg, at læge NN, som undersøgte mig, har fejlskønnet min sygdom. Jeg var så uheldig at gå med til en undersøgelse hos speciallæge andet sted (NN), som resulterede i en operation! Jeg har aldrig tidligere fejlet noget med mine øjne. Efter operationen [] fik jeg symptomer, som efterfølgende har forringet min hverdag og livskvalitet, og som også resulterede i besøget på Holstebro Sygehus. Jeg har fået to forskellige diagnoser fra to forskellige speciallæger. Jeg vil klage til Patientklagenævnet, og overvejer at konsultere et privat hospital.	Godt
77	Kunne ikke gøres bedre. :-)	Virkelig godt
80	Tak!	Godt
81	Jeg har altid fået god information om de forskellige prøver og selve behandlingen.	Virkelig godt
83	Det fejler aldrig noget.	Godt
86	Der var ingen skriftlig information.	Godt
87	Har ingen skriftlig information fået.	Dårligt
92	Er beskrevet før.	Virkelig godt

Øjenafdeling

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


ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Som sagt, trygt og godt. :-)	Virkelig godt
7	Ros, ros og atter ROS.	Virkelig godt
28	Efter undersøgelse og samtale vedrørende min mand, havde vi hjemme nogle samtaler om eventuel operation. Vi besluttede os for at takke nej, da udsigterne og risikoen i forbindelse med dyb anæstesi var usikre, og kunne betyde usikkerhed i det hele taget. Dermed sluttede sagen for os.	Godt
36	Ved de sidste øjensyninger blev jeg dårlig i hele kroppen, og jeg var iskold og frøs og havde kvalme. Ingen tog sig af det, da jeg fortalte det. Helhedsindtrykket var nu alligevel godt. Der var en fin atmosfære!	Godt
39	Synes, der har været for lang ventetid på at blive indkaldt til operation. Kunne godt få skriftlig besked om den lange ventetid, da lægen lovede fem til seks uger, og ventetiden er blevet på [langt flere] uger.	Godt
64	Nej. Ikke udover det, jeg allerede har svaret.	Virkelig godt
68	Nul tobak og nul sprut. Ingen overvægt. Dyrker motion og bruger hovedet.	Virkelig godt
77	Synes, at fem uger er passende. Jeg glæder mig til behandlingen hver gang:)	Virkelig godt
84	Indkaldt ekstra gang pga. lægefravær, dvs. delvis dobbelt konsultation hos en af [].	Godt
91	Nej.	Godt

Øjenafdeling

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

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Nogle flere ugeblade i venteværelset. Pårørende gider ikke kun læse om øjenproblemer! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Okay.	Virkelig godt
7	Kaffen kunne måske godt være gratis :-) [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Alle var søde, flinke og godt tilpas.	Virkelig godt
10	Der er forskel på lægernes venlighed og troværdighed. [Relationer til personale]	Godt
13	På grund af min []operation blev min første planlagte []operation udsat ca. et halvt år. Da jeg var klar, blev jeg ikke henvist til en ny venteliste, men fik hurtigt en ny tid. Rigtig fin behandling. Alligevel blev det samlede forløb meget langstrækt og ubehageligt på grund af den lange ventetid [et par måneder] mellem de to [efterfølgende] operationer. I al den tid så jeg særdeles dårligt og følte ikke, at jeg kunne køre bil. Selv foreslog jeg at vente med begge []operationer til efter ferien, men blev rådet til at få den ene overstået nu og her. Det var et rigtigt dårligt forslag. Gør det ikke igen. Min meget dygtige, omsorgsfulde speciallæge fortjener stor og uforbeholden ros. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
14	De er ikke gode til at kalde folk ind. Der mangler højtalere. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
15	Venteværelset var koldt og kedeligt med gamle blade. [Fysiske rammer]	Godt
16	Ved modtagelsen kunne man informere om evt. ventetid i forhold til den reserverede tid. [Ventetid]	Godt
17	Godt humør og herlig stemning blandt personalet.	Virkelig godt
20	Gør mere ud af venteværelserne. Man føler, at man sidder på en banegård. [Fysiske rammer]	Godt
22	Professionelle og dygtige læger og sygeplejersker. Men alt for lang ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
23	Ambulatoriepersonalet har en meget positiv og venlig omgang med patienterne, der giver en god stemning. [Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Det er meget tilfredsstillende at kunne blive opereret samme dag, som nethindeløsning konstateres.	Virkelig godt
27	Jeg måtte vente på en linse (speciel) i lidt for lang tid. Jeg har fået nyt brilleglas isat, og jeg ser rigtigt godt. Jeg er meget tilfreds. Tak for det.	Virkelig godt
28	Såvel læge NN som sygeplejerske ved undersøgelse fortjener ros!	Godt
32	Tilfreds med det hele.	Virkelig godt
34	Generelt fin behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
36	Det er lidt svært at vurdere for mig. Det var hårdt, men naturligvis dejligt, at der blev lyst omkring mig. Jeg har megen forstyrrelse omkring øjnene, så jeg har ikke den store glæde af det	Godt

	endnu og desværre heller ikke af brillerne endnu! Jo, jeg kan læse lidt, det kræver øvelse at nyde det.	
37	Personalet er hjælpsomme. Man følte sig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
38	Jeg synes, at personalet var rigtig søde og behjælpelige, hvis der var noget. Så jeg synes, at de skal have mange roser. [Relationer til personale]	Virkelig godt
40	Jeg synes at man skal benytte sig af eksisterende data, i stedet for at forlade sig på min hukommelse. I følge min praktiserende læge er data fra undersøgelser hos ham tilgængelige for ambulatoriet.	Godt
42	Altid venligt og smilende personale, hvilket er godt, hvis patienten føler sig utryk.	Godt
43	Avancerede apparater i små, skæve lokaler.	Virkelig godt
45	Skønt at de havde en tid til mig med det samme, selvom den gamle var slettet. [Kvalitet i behandling]	Godt
48	Jeg kommer ikke mere, hvis han siger, at det ikke er nødvendigt. Jeg går igen til optiker.	Uoplyst
49	Jeg synes, den lange ventetid er værst, men det er nok svært at lave om på. [Ventetid]	Godt
50	Positiv og venlig atmosfære.	Virkelig godt
52	Jeg kunne godt tænke mig, at der var lidt mere spændende læsestof og måske lidt mere hygge i venteværelset. Men man har jo lov til selv at medbringe noget, så det må være småtingsafdelingen. [Fysiske rammer]	Godt
56	Min sidste undersøgelse var rigtig god. [Kvalitet i behandling]	Godt
59	Alt virkelig godt.	Virkelig godt
61	Pårørende fik selv information om sygdomsgraden, da en af døtrene tog med til den sidste konsultation. Var ikke klar over, at det var så galt med synet. Fik først nu en henvisning til hjælpemiddelcentralen. Jeg håber, at hun kan få hjælp til hjælpemidler med patienten. [Kommunikation og information]	Godt
62	Personalet uhyre venligt, læger samt sygeplejersker. [Relationer til personale]	Godt
63	Jeg har gået ud og ind til øjenbehandling i [over to år]. Jeg har altid mødt dejlige mennesker, som jeg var meget tryk ved. Jeg synes, at det er en dejlig afdeling med god vestjysk humør. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
64	En venlig og personlig modtagelse, den fås ikke bedre.	Virkelig godt
66	[] Jeg synes, det skulle blive, hvor det er (i Holstebro).	Virkelig godt
67	De er gode til at hjælpe, når der kommer ældre svagtseende, som skal have kortet kørt igennem.	Virkelig godt
68	Det er meget dygtige og MEGET venlige mennesker. Venligst fortæl dem det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
70	Jeg er meget taknemmelig for, at ambulatoriet hurtigt gav mig en tid til behandling (halvanden uge efter, jeg havde været hos speciallæge). Lægen virkede yderst kompetent og behagelig. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
71	Generelt var der for lang ventetid fra indkaldelsestidspunkt, til at jeg var færdigbehandlet. Har nedsat syn. [Ventetid]	Virkelig godt

	72	Tak for jeres hjælp. Men mit problem er ikke løst endnu. Jeg har stadigvæk et seriøst problem, når det er koldt (mine øjne bliver meget røde). [Kvalitet i behandling]	Godt
	75	Højt fagligt niveau/behandling, som afhjalp mine smerter. [Kvalitet i behandling]	Godt
	77	Kunne godt tænke mig, at der var en kop kaffe i venteværelset. Det trængte jeg til. Ved godt, det kan købes andet sted, men ikke helt det samme :) [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	78	Personalet virker topprofessionelt, og en god stemning var der også. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
	81	Ambulatoriet har ikke brug for ændringer af proceduren. Alting virker perfekt.	Virkelig godt
	82	Venteværelset, dårlig lys, brummende lyd. [Fysiske rammer]	Godt
	83	I spidsbelastninger mangler der flere siddepladser i forhold til de ældre. [Fysiske rammer]	Godt
	84	Afmærkning ikke ok. Triste lokaler. [Fysiske rammer]	Godt
	85	Der mangler nye blade/magasiner, når man skal sidde og vente. Er det spare hensyn? [Fysiske rammer]	Godt
	87	De kunne lade være med at kalde flere ind, end der er tid og læger til.	Dårligt
	88	Især for ældre patienter, kunne man godt tilbyde andet end vand at drikke, når man venter meget lang tid. Der mangler læsestof! Meget venligt personale og tålmodige sekretærer. [Fysiske rammer]	Godt
	90	Jeg synes, at jeg fik en god behandling. Tingene foregik i en afslappet tone. En smule træls, at døren flere gange blev åbnet under undersøgelsen. [Kvalitet i behandling]	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.

